



# **“UNIVERSIDAD DE CUENCA”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**



**Carrera de Contabilidad y Auditoria**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y  
AUDITOR**

**TEMA:** “Evaluación del control interno al departamento de riesgos de la empresa Novacredit S.A, basado en el COSO II”

**DIRECTOR:** CPA Orlando Fabián Ayabaca.

**AUTOR:** John Pablo Ochoa Herrera

Cuenca, Octubre de 2015



## RESUMEN

Hoy en día las empresas que solicitan los servicios de auditoría, saben que es primordial una evaluación al sistema de control interno, ya que el fin es evitar riesgos que puedan perjudicar directamente con el cumplimiento del sistema de cada departamento evaluando la eficiencia de las mismas, es por esos que la investigación está realizada a la evaluación del control interno del departamento de riesgos de la empresa Novacredit S.A, basado en el coso II, utilizando los métodos de evaluación más conocidos como son el del cuestionario y flujogramas o diagramas de flujo de los sub procesos del mismo departamento con el objetivo de llegar a conclusiones y dar recomendaciones a los administradores para que cumplan con los objetivos de la misma empresa.

Palabras claves.

COSO II, Control Interno, Cartera, Riesgos, Análisis,



---

## ABSTRACT

Today companies requested the audit, know that it is a primary evaluation to the internal control system as it is in order to avoid risks can harm directly with the compliance system each department to assess the effectiveness of the medications, those that is the research conducted is the evaluation of internal control risk department of the company Novacredit SA , based on the COSO II , using methods of the best known evaluation are as questionnaire and flow diagrams or flow charts of the sub processes from the same department aiming to reach conclusions and make recommendations to the administrators with the objectives that meet the same company.

Keywords.

COSO II, Internal Control, Portfolio, Risk, Analysis.



## INDICE

RESUMEN.....	2
ABSTRACT .....	3
CAPITULO I .....	10
1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA .....	10
1.1 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA .....	10
1.2. MISION .....	12
1.3. VISION .....	12
1.4. OBJETIVOS .....	12
1.6. UBICACIÓN GEOGRAFICA. ....	13
1.7 ORGANIGRAMA .....	14
CAPITULO II .....	15
2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA DEL CONTROL INTERNO .....	15
2.1. DEFINICIONES DEL CONTROL INTERNO .....	15
2.2. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO .....	17
2.3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO .....	18
2.4. METODOS DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO .....	19
2.4.1. Método narrativo.....	19
2.4.2. Método cuestionario.....	20
2.4.3. Método flujogramas .....	22
2.5. CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO.....	24
2.6. RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO.....	26
2.7. PRINCIPIOS BÁSICOS DE CONTROL INTERNO.....	26
CAPITULO III .....	29
3. CONTROL INTERNO SEGÚN EL MODELO COSO 1 Y COSO 2.....	29
3.1 ORIGEN COSO 1.....	29
3.2 DEFINICION DEL COSO I .....	30
3.2.1 COMPONENTES DEL COSO I .....	31
3.3 Definición del Coso II o RME.....	33
3.3.1 OBJETIVOS DEL COSO II O ERM.....	33
3.3.2 COMPONENTES DEL INFORME DE COSO II .....	34



3.4 RELACION ENTRE EL COSO I Y EL COSO II.....	40
CAPITULO IV.....	42
4. APLICACIÓN, PRACTICA DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE RIESGOS.....	42
Planificación Específica .....	44
4.1. CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO.....	45
4.2 DIAGRAMA DE FLUJOS .....	63
4.2.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO .....	68
4.2.2 VALORACION DEL RIESGO .....	74
4.2.3 EVALUACION DEL RIESGO .....	75
4.3 INFORME DE CONTROL INTERNO .....	81
CAPITULO V .....	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	90
BIBLIOGRAFIA. ....	93
ANEXOS .....	95



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

John Pablo Ochoa Herrera, autor de la tesis "Evaluación del control interno al departamento de riesgos de la empresa Novacredit S.A, basado en el COSO II", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 08 de octubre de 2015



John Pablo Ochoa Herrera  
C.I: 0104717822



*John Pablo Ochoa Herrera*, autor de la tesis "Evaluación del control interno al departamento de riesgos de la empresa Novacredit S.A, basado en el COSO II", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 8 de octubre de 2015

  
John Ochoa Herrera

C.I: 0104717822



## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco, en primer lugar a Dios por todas las bendiciones que me ha dado y por las que vendrán, a mis padres, mis hermanas, mi sobrino y mi esposa por estar siempre pendiente y animándome a terminar mi tesis y a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial al C.P.A Orlando Fabián Ayabaca., director de esta investigación, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma.*

*También me gustaría agradecer a la Universidad que me ha dado la oportunidad de prepararme profesionalmente de igual manera a todos los profesores por sus enseñanzas, consejos y compartir sus experiencias relacionado con la carrera.*

*Un agradecimiento muy especial a Novacredit S.A, especialmente al Ing. Fausto Córdova, Dr. Sergio Ramos y C.P.A Claudia Solís por la oportunidad para la realización de la parte empírica de esta investigación.*





---

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo está dedicado sobre todas las cosas a Dios, por darme salud y una familia ejemplar, que siempre me está apoyando. A mis padres, hermanas y sobrino, por la confianza y apoyo que me brindan incondicionalmente.*

*A mi esposa, mi hijo y toda mi nueva familia, que son la fuerza y motivación para seguir adelante.*



# CAPITULO I

Cuando nos referimos al control interno de una empresa o departamento, es muy importante conocer el entorno de la empresa ya que todos los sistemas están interrelacionados entre sí, con el fin de cumplir las metas y objetivos generales y en este caso aplicaremos la evaluación del control interno al departamento de Riesgos, a continuación detallaremos algunos aspectos importantes de la empresa Novacredit S.A (Anexo 1).

## 1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

### 1.1 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

La empresa Novacredit S.A, no tiene mucho tiempo en el mercado, tienen 3 años desde la fecha de su constitución, fue creada en la ciudad de Cuenca el 3 de abril del 2012, fundada por los siguientes representantes:

Eco. Fernando Vásquez,  
Dr. Mauricio Vásquez,  
Ing. Fausto Córdova,  
Dr. Sergio Ramos,  
Ing. Daniela Ramos.

La compañía Novacredit S.A, está sometida a las disposiciones de la ley de compañías, el código de comercio, a los convenios de las partes y a las normas del código civil.

Objeto de la compañía:



- a). Brindar los servicios de asesoría en los campos económicos, jurídicos, financieros, inmobiliario empresarial, negocios institucionales, comercial, en el proceso de emisión, generación y enajenación de documentos, títulos valores, facturas y cartera comerciales a establecimientos comerciales del Ecuador.
- b). la asesoría en procesos de generación (originación), de cartera comercial de inmuebles a establecimientos comerciales del Ecuador.
- c). la compra venta de documentos de crédito.
- d). negociación y compra venta de cartera.
- e). invertir sus fondos en valor, proyectos, o cualquier instrumento que así convenga a sus intereses.
- f). como garantía de cartera adquirida podrá recibir prendas, hipotecas, fideicomisos mercantiles en garantía y demás documentos otorgados de seguridad de su cumplimiento.
- g). adquirir, poseer, arrendar en cualquier forma, transferir, gravar, disponer, administrar y vender toda clase de muebles y bienes raíces que sean necesarios y convenientes para realizar el objeto de la compañía.

El principal objeto en la actualidad es el punto d). La negociación y compra venta de cartera a comerciales o establecimientos comerciales, en este caso específicamente a concesionarios de vehículos nuevos a nivel nacional, con el fin de financiar la



compra de vehículos nuevos a los clientes solicitantes. (SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS, 2012)

## **1.2. MISION**

*Novacredit S.A. Es una empresa especializada en al originación, administración y cobranza de cartera, manejando clientes tipo A, que son evaluados con estrictas políticas internas, brindando un portafolio de cartera con bajo nivel de riesgo para la entidades compradoras. (ESTATUTOS DE LA EMPRESA, 2012)*

## **1.3. VISION**

*Ser la Compañía especializada en la Administración de Cartera Automotriz orientada hacia un mercado nacional e internacional, ofreciendo productos y servicios financieros con un equipo altamente calificado y una tecnología de punta. (ESTATUTOS DE LA EMPRESA, 2012)*

## **1.4. OBJETIVOS**

*Impulsar la gestión de venta en los concesionarios con tiempos y respuestas oportunos.*

*Procesar cartera de alta calidad para su posterior comercialización. (ESTATUTOS DE LA EMPRESA, 2012)*



## 1.6. UBICACIÓN GEOGRAFICA.

Ubicado en el país de Ecuador, provincia del Azuay y en la ciudad de Cuenca en las calles Gran Colombia y calle Luis Cordero en el edificio Torre de Negocios del Hotel Dorado en el tercer Piso.



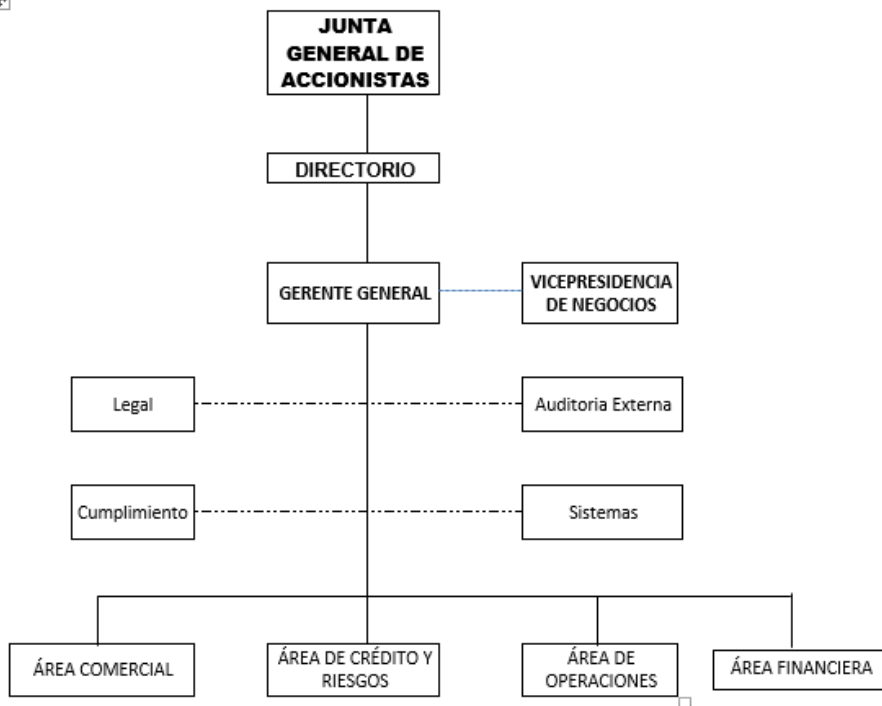
(google maps, extraído el 20 de marzo 2015).



## 1.7 ORGANIGRAMA

### NOVACREDIT S.A.

#### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



DR. SERGIO RAMOS  
GERENTE GENERAL



## CAPITULO II

### 2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA DEL CONTROL INTERNO

Una de las herramientas utilizadas por la administración para el buen desarrollo de sus actividades y el logro eficiente y oportuno de los objetivos es el control Interno

En el capítulo siguiente definiremos aspectos, conceptos y artículos importantes, relacionados con el control interno, ya que será la base en nuestra investigación de evaluación del control interno del departamento de riesgos, para tener y exponer una idea clara desde las definiciones, orígenes, relaciones, y así desarrollar nuestra tesis apoyándonos con bibliografías de varios autores y ejemplo que iremos detallando a continuación.

#### 2.1. DEFINICIONES DEL CONTROL INTERNO.

El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin en este caso los objetivos de la empresa y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles, como lo es el Consejo de administración, la dirección y el resto del personal. Se puede mencionar que no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos sino de personas en cada departamento, en otra palabras no importa lo bien concebido que este y lo bien que esté funcionando, se debe considerar que este proceso sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y



supervisión. Estas acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos.

El control interno abarca el plan de organización, los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación, la fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

(Holmes, A. (1994) Auditorías Principios y Procedimientos. Quinta Edición, Editorial Hispanoamérica - México. Pág. 9)(HOLMES, 1994)

Es un conjunto de procesos, funciones, actividades, subsistemas, y gente que son agrupados o conscientemente segregados para asegurar el logro efectivo de los objetivos y metas. (HOLMES, 1994)

“El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera”

Mantilla B., Samuel A., (2008) Auditoría Financiera de PYMES, Primera Edición Editorial Eco ediciones - Colombia; Pág. # 12:22 (Mantilla, 2008).

Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos. Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa. Catácora, F. (1996) Sistemas y





Procedimientos Contables, Primera Edición, Editorial McGraw/Hill – Venezuela, pág. #238. (Catacora, 1996)

## 2.2. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

El contar con un adecuado sistema de control interno proporciona un factor muy importante, el factor de la tranquilidad, es por eso que mencionamos como la importancia primordial al detectar con oportunidad cualquier desviación con los objetivos o metas de la empresa.

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar desfalcos; por tal situación, es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal.

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Partiendo de esto mencionamos la siguiente interpretación del control interno:

Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico.

El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información



necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad. (González, 2012)

Resumidamente detallamos los puntos más importantes del control interno:

Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación, reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores, su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa, establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente, se aplica a todo a las cosas, a las personas y a los actos, determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro, localiza a los lectores responsables de la administración, desde el momento que se establecen medidas correctivas.

### **2.3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

Que los procesos operativos estén acordes con lo establecido por la directiva y evaluados para verificar el funcionamiento de los controles y adoptar, medidas correctivas de manera oportuna.

Exista una adecuada toma de decisiones y una confiable información a su directiva administrativa, a clientes, proveedores y al público en general contando con la calidad, suficiencia, seguridad y oportunidad requerida con los sistemas de información



Los riesgos sean identificados, evaluados y monitoreados para mantener un control efectivo de los mismos y minimizar posibles pérdidas, mediante la administración adecuada de los mismos.

Que la operación cumpla con las normativas actuales.

## **2.4. METODOS DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO**

### **2.4.1. Método narrativo**

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

#### **Ventajas**

- Analiza actividades
- Detalla procesos por escrito
- Describe normas de control

Ejemplo del método descriptivo

#### **Desventajas**

- Al existir procesos amplios se complica la descripción
- Estilo de redacción
- Comprensión de la descripción del proceso



<b>Evaluación de desempeño</b>			
Nombre: _____			
Cargo: _____			
Departamento: _____			
<b>Aspectos excepcionalmente positivos</b>		<b>Aspectos excepcionalmente negativos</b>	
Sabe tratar con las personas Facilidad para trabajar en equipo Presenta ideas innovadoras Tiene características de liderazgo Facilidad de argumentación Espíritu muy emprendedor		Presenta muchos errores Falta de visión general del tema Demora en toma de decisiones Espíritu conservador y limitado Dificultad para manejar números Comunicación deficiente	

#### 2.4.2. Método cuestionario

Consiste en la evaluación con preguntas, deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas.

Con las respuestas dadas, obtendremos evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

Con esta técnica el objetivo es determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

Ventajas:



1. Facilidad en su aplicación
2. Rapidez en resultados
3. Preciso

Desventajas:

1. Se refiere a controles existentes
2. La respuesta es precisa
3. En ocasiones no está actualizada

Ejemplo de un cuestionario.

NOMBRE DE LA INSTITUCION				NOVACREDIT S.A					
PERIODO:				AÑO 2015					
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RIESGOS BASADO EN EL COSO II									
PRIMER COMPONENTE:				AMBIENTE DE CONTROL INTERNO					
				RESPUESTAS					
PREGUNTAS				SI	NO	C.P	PONDE.	CALIFI.	OBSERVACIONES
1. ¿el departamento cuenta con un código de ética y conducta y se lo ha difundido a todo el personal ya sea directivo y empleados?									
2. ¿Tienen establecidos objetivos el departamento?									
3. ¿La empresa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?									
4. ¿Le empresa cuenta con el número de empleados adecuado para el departamento?									
5. ¿Los empleados se preocupan por superarse por el bienestar del departamento y su desarrollo?									
6. ¿se evalúa el desempeño persona y si son incentivados a través de premios, condecoraciones u otros?									
7. ¿Cuenta el departamento con un manual de funciones?									
8. ¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño como grupo del departamento?									
9. ¿Existen rotación de personal en las funciones operativas?									
10. ¿El nivel directivo posee una trayectoria para la gestión de la empresa?									
11. ¿Existe una dirección cordial entre la gerencia y los empleados?									
12. ¿El personal se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo donde operan?									



### 2.4.3. Método flujogramas

Consiste en revelar o describir la estructura orgánica las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad.

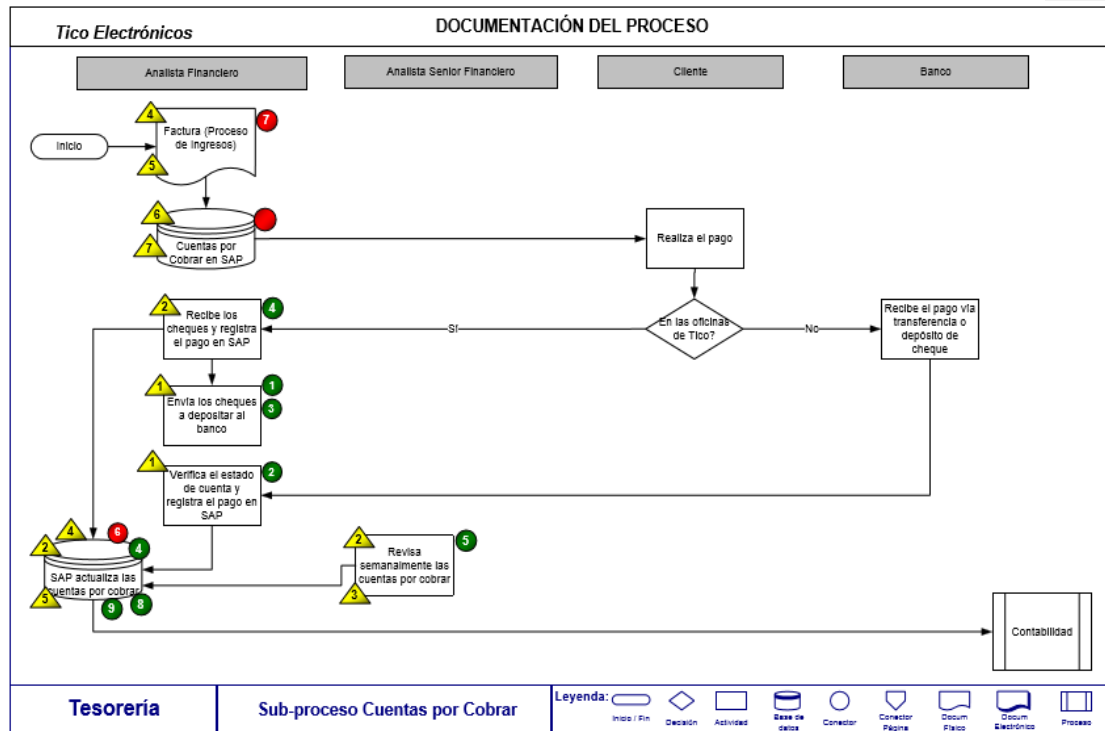
Ventajas:


1. Delimita pasos a seguir
2. Ilustra pasos de operacio
3. Utiliza simbología



Desventajas:

1. Utilizacion de lenguaje grafico deficientes
2. diagramas no tecnicos
3. Comprension de la presentacion grafica



Ejemplo de flujograma



En el mismo flujograma se explica las leyendas de la figuras por ejemplo cuando se tomará una desison se aplicará la figura del rombo , y las otras figuras se representaran de la siguiente manera:

	Símbolo del triángulo de color amarillo que corresponde a la identificación de un riesgo y el número de riesgo en la matriz de evaluación del control interno.
	Símbolo del círculo de color verde que corresponde a la identificación de un control que se encuentra funcionando adecuadamente y el número de control en la matriz de evaluación del control interno.



	Símbolo del círculo de color rojo que corresponde a la identificación de un control que se encuentra débil o no está funcionando adecuadamente y el número de control en la matriz de evaluación del control interno.
	En el caso de que círculo de color rojo no indique un número en su interior, indica que no existe control implementado en la compañía.

## 2.5. CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO

### CONTROL ADMINISTRATIVO

*Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.*

*En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.*





*El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. [SAS,1]*

### CONTROL CONTABLE

*Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.*

*Ejemplo: La exigencia de una persona cuyas funciones envuelven el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables. Otro caso, el requisito de que los cheques, órdenes de compra y demás documentos estén pre numerados.*

*El control contable está descrito también el SAS Número 1 de la así:*

*El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:*

- a) Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.*
- b) Se registren las operaciones como sean necesarias para 1) permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad*



*generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y 2) mantener la contabilidad de los activos.*

*c) el acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.*

*d) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia.*

(GUAYAQUIL, 2012) [SAS, 1]

## **2.6. RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO**

Todos los integrantes de la organización, sea esta pública o privada, son responsables directos del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la EFICIENCIA TOTAL.

## **2.7. PRINCIPIOS BÁSICOS DE CONTROL INTERNO.**

Los principios son declaraciones que se constituyen en base fundamental de un razonamiento y son de aceptación universal. En el caso del sistema de control interno, se puede identificar varios principios que son aceptados por las organizaciones para el diseño de sus sistemas de control interno, entre los más importantes podemos citar:

→ Responsabilidad Delimitada, se debe establecer el campo de acción de los miembros de una organización, establecer el límite superior e inferior de sus responsabilidades



- Separación de funciones de carácter incompatible, esto es evitar que una persona haga funciones que puedan conducir a fraudes o errores porque son incompatibles por lo que causen conflicto de interés por ejemplo: Quien recauda fondos no debe hacer depósitos y llevar el libro bancos
- Ninguna persona puede ser responsable por un proceso, no conviene que una sola persona sea la encargada de un ciclo completo de operaciones, por ejemplo: cotizar, comprar, contabilizar, embodegar, distribuir y pagar las adquisiciones.
- Selección de personal idóneo, se debe contratar personal que cumpla con las competencias exigidas por los cargos.
- Rotación de deberes, si bien es cierto la especialización es beneficiosa para los procesos, también es evidente que la rotación de funciones ayudará a refrescar la gestión y evitar islas de poder o conflictos de interés.
- Instrucciones por escrito, la asignación de responsabilidades y los comandos de trabajo deben darse por escrito y deben iniciarse por las especificaciones generales en los contratos de trabajo.
- Uso y control de formularios pre numerados, la documentación de los procesos deben cumplir con características que garanticen el adecuado registro, el control numérico o cronológico, el soporte y registro de las operaciones.
- Evitar el uso de Dinero en efectivo, es preferible con cuentas cheques o transferencias para evitar el riesgo de mantener efectivo a la disposición.
- Depósitos intactos en inmediatos, todas las recaudaciones deben ser depositadas en el banco, tal como fueron recibidas, al siguiente día de su recaudación, medida que facilita el control de las operaciones y el cruce de información Tenemos otros principios que serían los específicos:

Equidad  
Moralidad



---

Eficiencia  
Eficacia  
Economía  
Rendición de cuentas  
Preservación del Medio Ambiente

“Dueñas Nelson (2007) Módulo 3 El Sistema de Control Interno y el aseguramiento de la calidad, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Primera Edición, Ecuador , Pág. 31,32”



## CAPITULO III

### 3. CONTROL INTERNO SEGÚN EL MODELO COSO 1 Y COSO 2

#### 3.1 ORIGEN COSO 1

Desde la primera definición del control interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949 y las modificaciones incluidas en SAS N. 55 en 1978, este concepto no sufrió cambios importantes, hasta la aparición del denominado “INFORME COSO” sobre el control interno, publicado en Estados Unidos en 1992. El informe de esta comisión fue encomendado a la firma internacional Coopers & Lybrand y traducido al español en asociación con el Instituto de Auditores de España, en 1997.

Este gran documento ha sido el inicio para un estudio muy profesional y a fondo de la problemática del control interno a fin de fortalecerlo en la empresas y el Gobierno para evaluarlo en pro de mejorar las 5 Es de Auditoría de Gestión, de facilitar la Auditoría Financiera, y de tecnificar la prevención e investigación de actos fraudulentos a cargo de la Auditoría Forense

#### ORIGEN COSO 2

En el año 2001 un grupo de profesores de la Universidad de Virginia en el país de los Estados Unidos se reunió para determinar si un marco de gerenciamiento de riesgos era necesario, se llegó a un punto luego de varios días de que era necesario un guía clara para ayudar a las organizaciones a construir programas efectivos para identificar, medir priorizar y responder ante el riesgo.



COSO convocó al concilio de consejeros de proyectos0020 con sus representantes respectivos de cada organización y contrataron a la empresa PRICEWATERHOUSECOOPERS, para escribir un borrador que fue publicado para comentario público en el año 2003, que posteriormente en septiembre del año 2004 se publicó el informe denominado Enterprise Risk Management – Integrate Framework, en el cual incluyó el marco global para la administración integral de riesgos.

### **3.2 DEFINICION DEL COSO /**

El Control Interno consta de 5 elementos relacionados entre sí, se derivan en la manera en que la dirección dirija la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Aunque los procesos son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y las grandes pueden implementarlos de forma distinta que las grandes. Aunque sus sistemas de control pueden ser menos formales y estructurados, una pequeña empresa puede tener un control interno eficaz.



### 3.2.1 COMPONENTES DEL COSO I

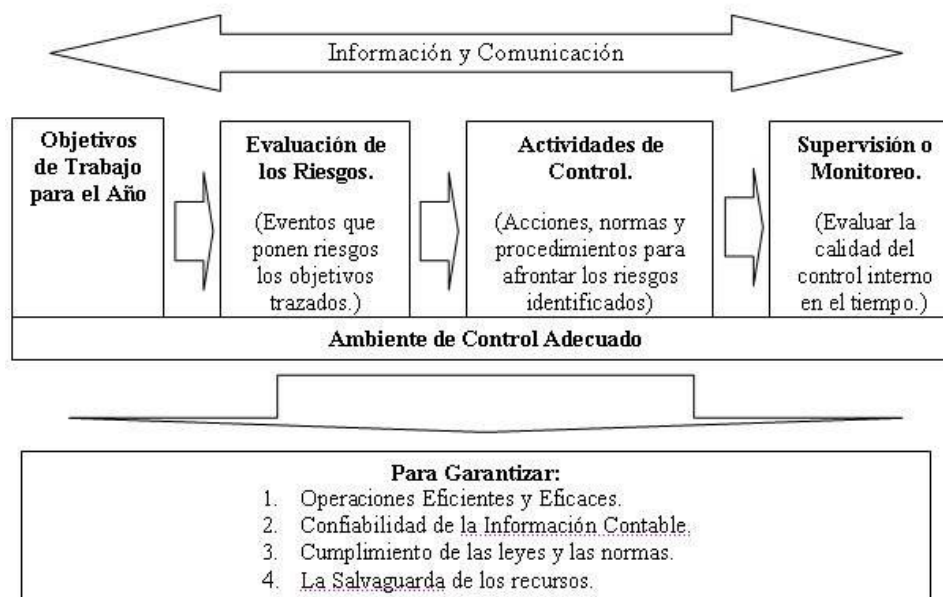


- **Ambiente de control** Marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los componentes del control interno, aportando disciplina y estructura
- **Evaluación de riesgos** Cada entidad se enfrenta a diverso riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados, identificando los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre si e internamente coherentes. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
- **Actividades de control** Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.



- **Información y comunicación** Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permita cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.
- **Supervisión** Mantener un adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue con una supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:



MALDONADO E. Milton K. (2011). Auditoria de Gestión, 4a ed. Quito: Producciones Digitales AbyaYala. p. 52 (Maldonado, 2011)





### 3.3 Definición del Coso II o RME

Este nuevo enfoque no sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

Se puede definir como un proceso efectuado por una entidad delegada por el consejo de administración, la dirección y personal en general, aplicado en el establecimiento de estrategias y a lo largo de la institución, diseñados para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y gestionar el riesgo de acuerdo a su tolerancia de riesgo, para proporcionar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos organizacionales.

“Es un proceso efectuado por Junta directiva o el Consejo de Administración, la alta gerencia y otro personal de un ente económico, mediante la determinación de una estrategia diseñadas para identificar los eventos potenciales que le puedan afectar y para administrar los riesgos que se encuentra dentro de la cantidad de riesgo que un ente económico esté dispuesto a aceptar en la búsqueda de valor, para así proveer seguridad razonable con relación con el logro de sus objetivos.”

#### 3.3.1 OBJETIVOS DEL COSO II O ERM

Establecer una definición común del control interno que responda a las necesidades d las distintas partes

Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera sea su tamaño o naturaleza, puedan evaluar su sistema de control interno

Estratégicos

Operacionales

Financieros

Regulatorios.

### 3.3.2 COMPONENTES DEL INFORME DE COSO II



#### Ambiente de control interno

##### Definición

Es fundamentalmente o la base fundamental de todos los 8 componentes que mencionaremos, consecuencia de la actitud asumida por la alta gerencia, esta abarca el diseño de la organización, define el carácter de la entidad, busca estimular y promover la conciencia y el compromiso hacia el control.

El conjunto de factores que mencionaremos deben establecer todos los funcionarios para generar una actitud positiva y de apoyo hacia el control interno.

##### Factores del ambiente de control



La filosofía y etilo de la dirección y gerencia

La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y manuales de procedimientos.

Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo personal

El grado de documentación de políticas y decisiones, de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

La integridad y los valores éticos

#### Establecimiento de objetivos

Los objetivos siempre deben establecerse antes que la dirección pueda identificar eventos potenciales que afecten su consecución, debe establecerse un proceso para fijar objetivos y que los objetivos fijados estén acorde con la misión, visión de la empresa y ser consecuentes con el riesgo aceptado.

La dirección fijara los siguientes objetivos:

Objetivos estratégicos. Estos objetivos son de alto nivel, están fijados para la empresa en general y van de la mano con la misión de la empresa.

Objetivos específicos. Están fijados para cada nivel y actividades de la empresa.

Los objetivos deben ser trazados claramente y de fácil entendimiento

#### Identificación de eventos

Este componente de identificación de eventos, puede comprender una combinación entre experiencia y las técnicas de identificación, junto con herramientas de apoyo, es decir que con eventos pasados para identificar tendencias y causas principales y eventos futuros potenciales

Se puede encontrar del ámbito económico, del medio ambiente, político, personal, en los procesos o en lo que se refiere infraestructura.



### Evaluación de riesgos

Evaluar cuáles son estos riesgos en la organización, y calificarlos por la probabilidad de ocurrencia y la magnitud de impacto. El proceso tiene que ser adecuado y pensado para cada organización, ya que no hay un menú de riesgos de fraude, del cual se pueda escoger lo que le aplique. Por lo tanto, se recomienda considerar, tanto los factores externos que crean riesgos de fraude: sustitutos de productos, cambios en la industria y en la economía, cambio en legislaciones, necesidades y expectativas de los clientes, etc.; como los factores internos: incentivos y presiones sobre los empleados, baja moral, nuevos sistemas, nuevos productos, rotación de personal,

El riesgo es la posibilidad de que un evento afecte a la entidad, la evaluación es que se identifique, analice y maneje los riesgos relacionados con los procesos existentes en la entidad o que puedan incidir en el logro de los objetivos del control interno de la empresa.

#### Elementos de la evaluación de riesgos

- a) Los objetivos que deben ser establecidos y comunicados
- b) Identificación de los riesgos interno y externos
- c) Gestión de cambio

#### Definición riesgo inherente

El riesgo inherente es propio del trabajo o proceso, que no puede ser eliminado del sistema; es decir, en todo trabajo o proceso se encontrarán riesgos para las personas o para la ejecución de la actividad en sí misma.

Riesgo residual.



Es aquel riesgo que subsiste, después de haber implementado controles. Es importante advertir que el nivel de riesgo al que está sometido una compañía nunca puede erradicarse totalmente. Por ello, se debe buscar un equilibrio entre el nivel de recursos y mecanismos que es preciso dedicar para minimizar o mitigar estos riesgos y un cierto nivel de confianza que se puede considerar suficiente (nivel de riesgo aceptable). El riesgo residual puede verse como aquello que separa a la compañía de la seguridad absoluta.

Las técnicas de evaluación son una combinación entre técnicas cualitativas y cuantitativas, **Técnicas cualitativas.**

Se utilizan cuando los riesgos no se pueden cuantificar ya sea porque los datos son insuficientes o creíbles y su obtención no resulta eficaz por su costo.

#### **Técnicas cuantitativas.**

Aportan más precisión y son utilizadas en actividades más complejas; estas técnicas requieren mayor esfuerzo y generalmente utilizan modelos matemáticos, y resulta más relevante para riesgos con historial y frecuencia de variabilidad conocidos.

#### Respuesta al riesgo

##### Definición

Al obtener identificado y analizado el riesgo, la dirección puede tomar posibles respuesta para los riesgos, desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado o residual y Las Tolerancias al riesgo de la entidad.

##### Evaluación de posibles respuestas al riesgo

Evitar el riesgo

Aceptar el riesgo

Reducir el riesgo



## Compartir el riesgo

Un control eficiente es aquel que logra mitigar el riesgo y otorgar una seguridad razonable a la

### Actividades de control

Las actividades de control son aquellas políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las respuestas establecidas por la dirección frente a los riesgos se lleven a cabo de manera adecuada y oportuna.

Están constituidos por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Una actividad de control no sólo sirve para gestionar la respuesta, sino también por si misma puede ser la respuesta a un riesgo, por tanto las actividades de control también sirven como mecanismo directo para gestionar la consecución de objetivos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado anteriormente, se dispone de controles destinados a evitarlos o minimizarlos

### Categorías de actividades de control

Análisis efectuado por la dirección

Gestión de funciones por actividades

Procesos de información

Indicadores de rendimiento

Segregación de funciones

Información y comunicación



Es un componente vital dentro de cualquier entidad, está constituido por los métodos establecidos, para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de la empresa.

La dirección debe buscar la manera de, procesar y depurar los grandes volúmenes de datos, para ello utiliza sistemas de información que le ayudan a buscar, captar, procesar, analizar y comunicar la información; si bien en esencia estos sistemas se abordan con datos internos, es importante que también lo hagan de manera externa. Estos sistemas de información pueden ser formales o informales. La oportunidad del flujo de información debe ser coherente con las necesidades de la entidad y con los cambios del sector, los sistemas van cambiando según estas mismas condiciones, es por ello que estos deben identificar y captar la información tanto financiera como no financiera y procesarla y comunicarla en un marco de tiempo y una forma útiles para las actividades de la entidad. La información es necesaria en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y dar una respuesta al riesgo. Para esto se debe identificar, capturar y comunicar la información pertinente en tiempo y forma que permita a los miembros de la organización cumplir con sus responsabilidades. La información relevante debe ser obtenida de fuentes internas y externas. La comunicación se debe realizar en sentido amplio, y fluir por la organización en todos los sentidos (ascendente, descendente, paralelo). Asimismo, debe existir una comunicación adecuada con partes externas a la organización (clientes, proveedores, reguladores y accionistas).

Como evaluar la información y comunicación

Sistema de información integrada

Flexibilidad al cambio

Compromiso de la autoridad superior

Comunicación, valores organizacionales y estratégicos



### Monitoreo

Este último elemento podríamos decir que es el proceso que avalúa la calidad del cumplimiento del control interno ya que la gestión de riesgos cambia con el tiempo, por lo tanto las respuestas a los riesgos, las actividades de control pueden resultar menos eficaces o como también pueden cambiar los objetivos de la entidad es talvez por razones en cambio del personal, nuevos productos o cambios en la estructura de la empresa.

El monitoreo se puede llevar a cabo de las siguientes maneras:

- Durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de la entidad, los riesgos se detectan no solo en el pasado sino en el presente.
- De manera separada por el personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades.
- mediante la combinación de ambas modalidades.

Elemento de monitoreo:

Supervisión interna

Supervisión externa

Supervisión permanente.

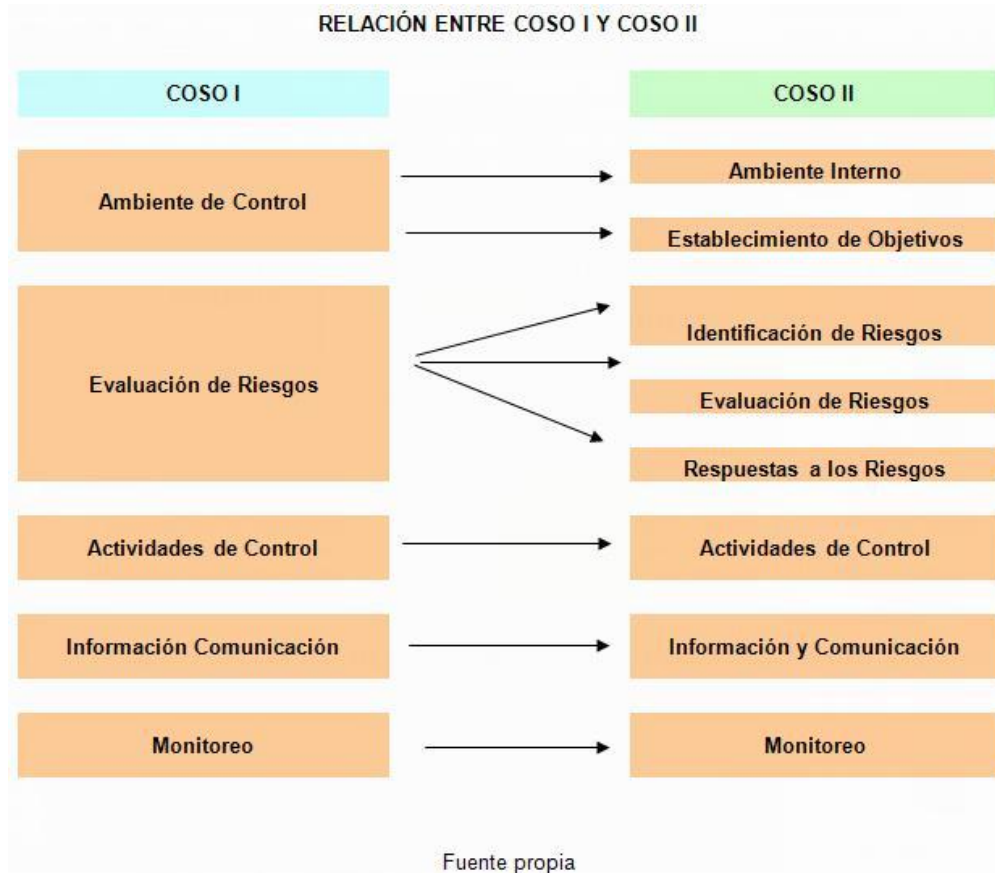
## **3.4 RELACION ENTRE EL COSO I Y EL COSO II**

El modelo COSO I, ha sido definido como el instrumento de auditoria utilizado para evaluar los controles internos de las organizaciones. Generalmente se recomienda como el modelo más adecuado para la evaluación de la gestión de los controles internos. Pero las necesidades de control han ido cambiando, los inversores no sólo piden un modelo que dé fiabilidad a los datos de los informes financieros, sino que a su vez se pudiera auditar su modelo de control de gestión, no tanto desde la búsqueda del beneficio o la rentabilidad sino del riesgo inherente. Por este motivo





COSO ha seguido innovando y lo que había sido un modelo de control interno ha pasado a ser un modelo de control estratégico, su nombre es COSO Enterprise Risk Management (ERM), su característica básica es la de ser compatible con COSO I, incorporando un componente estratégico, que es el de poder gestionar el riesgo empresarial, porque provee a los consejos de administración de una herramienta capaz de identificar y evaluar los riesgos de negocio y construir a su vez un programa efectivo para dar respuesta y capacidad de decisión a los riesgos identificados.





## CAPITULO IV

### 4. APLICACIÓN, PRACTICA DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE RIESGOS

En la investigación de evaluación del control interno del departamento de riesgos de la empresa Novacredit S.A, basado en el COSO II, evaluaremos aplicando los dos métodos más utilizados comúnmente que son el Cuestionario de Evaluación y un Diagrama de flujos para los subprocesos del departamento de Riesgos que detallaremos a continuación:

Comercial - Análisis  
Generación

Con el fin de presentar de manera más concreta un informe al final de la investigación, describiendo la ponderación con un cuadro de nivel de impacto en la evaluación de los ocho componentes del control interno del departamento y con una matriz de riesgos para los procesos de cada subcomponente del mismo departamento.

Antes de avanzar con la aplicación de la evaluación, detallaré los papeles de trabajo que realizare en mi tesis tomando como ejemplo la planificación preliminar de una auditoria.



**Nombre de la Institución:** NOVACREDIT S.A

**Nombre de la Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Periodo:** 2015

**PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACION PRELIMINAR  
OBJETIVO:**

Obtener un conocimiento integral de NOVACREDIT S.A., dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación,

Nº	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	REALIZADO POR
	<b>Conocimiento del ente a examinar y su naturaleza jurídica.</b>		
A.1	Realizar un oficio N° 001 a la Gerencia que permita la visita a las instalaciones de la empresa.	PPO 1/2	Jefe de Equipo
A.2	Mediante oficio N° 002 solicitar la normativa interna al CPA. Daniel González, jefe de operaciones	PPO 2/2	Jefe de Equipo
A.2.1	Obtener leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y otros documentos a los que la empresa se encuentra sujeta.	PPO 2.1	J.O.H



A.2.2	De acuerdo con el Oficio N° 002 solicitar el Plan Estratégico al Jefe de Operaciones y Procedimientos con el fin de conocer la misión, visión, los objetivos Estratégicos, y valores institucionales	PPO 2.2	J.O.H
A.2.3	Mediante los estatutos conocer la actividad principal de la empresa	PPO 2.3	J.O.H
Elaborado por: John Ochoa H. Fecha de elaboración: 13 de agosto de 2015 Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca Fecha de supervisión: 14 de agosto de 2015			

### Planificación Específica

**Nombre de la Institución:** NOVACREDIT S.A

**Nombre de la Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Periodo:** 2015

#### PROGRAMA PARA LA PLANIFICACION ESPECÍFICA

#### OBJETIVO:

Identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales del examen, evaluaremos el nivel de riesgo y programaremos la obtención de evidencias para examinar los distintos componentes de la empresa.

Nº	Procedimientos	Referencia	Realizado Por
B.5	Mediante la aplicación de un cuestionario integral evaluar los	PEC 1/1	John Ochoa H.



	componentes del COSO ERM		
<b>B.6</b>	Mediante la elaboración de un flujo grama verifique: los subprocesos del departamento de Riesgos.	PEGF 1/2 PEGF 2/2	J.O.H
<b>B.7</b>	Realizar el cuadro de identificación de riesgos y controles	PEMR 1/1	J.O.H
<b>B.8</b>	Valorización de Probabilidad e Impacto de Riesgos.	PEVR 1/1	J.O.H
<b>B.9</b>	Elaborar el informe de control interno	PECI 1/1	Jefe de Equipo

Elaborado por: John Ochoa Herrera  
Fecha de elaboración: 2 de octubre de 2015  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 3 de Octubre de 2015

#### 4.1. CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Para realizar el trabajo de evaluación de control interno en la empresa Novacredit S.A, empezamos con método de cuestionario para analizar los ocho componentes del COSO II, el cual nos permitirá establecer un nivel de riesgos y confianza determinar deficiencias o amenazas y poder establecer recomendaciones para la



toma de decisiones sobre las actividades de control a ejecutar con una escala de evaluación siguiente:

CUMPLIMIENTO	CALIFICACION	VALORACION
	PUNTOS	NIVELES
SI, CUMPLIMIENTO	2	CONFIABLE
PARCIAL (C/P)	1	ACEPTABLE
NO	0	NO CONFIABLE

LUEGO DE REALIZAR EL CUESTIONARIO DE LAS PREGUNTAS CERRADAS, SE TOMARAN LOS RESULTADOS Y SE CALIFICARA EL NIVEL DE RIEGO Y CONFIANZA DE ACUERDO A LOS INTERVALOS QUE DETALLARE A CONTINUACION:

INTERVALOS	CONFINAZA	RIEGOS
15-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-95	ALTO	BAJO

Para las áreas que obtuvieron resultados de riesgo alto y moderado formularemos recomendaciones.



## DESARROLLO:

NOMBRE DE LA INSTITUCION	NOVACREDIT S.A					
PERIODO:	AÑO 2015					
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RIESGOS BASADO EN EL COSO II						
PRIMER COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL INTERNO					
	RESPUESTAS			PONDE.	CALIFI.	OBSERVACIONES
PREGUNTAS	SI	NO	C.P			
1. ¿el departamento cuenta con un código de ética y conducta y se lo ha difundido a todo el personal ya sea directivo y empleados?	X			2	2	
2. ¿Tienen establecidos objetivos el departamento?		X		2	0	
3. ¿La empresa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?	X			2	2	
4. ¿Le empresa cuenta con el número de empleados adecuado para el departamento?	X			2	2	
5. ¿Los empleados se preocupan por superarse por el bienestar del departamento y su desarrollo?	X			2	2	
6. ¿se evalúa el desempeño persona y si son incentivados a través de premios, condecoraciones u otros?		X		2	0	
7. ¿Cuenta el departamento con un manual de funciones?		X		2	0	
8. ¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el	X			2	2	



desempeño como grupo del departamento?						
9. ¿Existen rotación de personal en las funciones operativas?		X		2	0	
10. ¿El nivel directivo posee una trayectoria para la gestión de la empresa?	X			2	2	
11. ¿Existe una dirección cordial entre la gerencia y los empleados?	X			2	2	
12. ¿El personal se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo donde operan?	X			2	2	
13. ¿Se realizan programas en fechas especiales?	X			2	2	
14. ¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X			2	2	
15. ¿Los empleados tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo?		X		2	0	
16. ¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	X			2	2	
17. ¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la funciones de los empleados?	X			2	2	
18. ¿Existen sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	X			2	2	
19. ¿Las políticas y procedimientos para contratar,	X			2	2	





para el reclutamiento y selección del personal son adecuados?						
20. ¿El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?	X			2	2	

PEC 1/1

NOMBRE DE LA INSTITUCION	NOVACREDIT S.A					
PERIODO:	AÑO 2015					
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE RIESGOS BASADO EN EL COSO II						
SEGUNDO COMPONEETE:	ESTABLECIMEINTO DE OBJETIVOS					
	RESPUESTAS			PONDE	CALIFI	OBSERVACIONES
PREGUNTAS	SI	NO	C.P			
1. ¿Cuándo se han identificado eventos se analizado factores externos e internos?	X			2	2	
2. ¿al existir un evento negativo existe un análisis por parte de la dirección de forma inmediata?	X			2	2	
3. ¿El sistema informático de generaciones esta de acorde a su demanda?		X		2	0	
4. ¿Al detectar riesgos se consideran con eventos pasados y futuros?	X			2	2	
5. ¿Los comerciales cumple con un buen desempeño en sus actividades?	X			2	2	
6. ¿Se identifican los riesgos y se discuten	X			2	2	



abiertamente con el gerente?						
7. ¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?	X			2	2	
8. ¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?	X			2	2	
9. ¿Identificado un riesgo se involucra a todo el departamento?	X			2	2	
Entrevistada: C.P.A Claudia Solís Cantos Fecha: 15 de abril 2015 Autor: John Ochoa Herrera						

NOMBRE DE LA INSTITUCION	NOVACREDIT S.A					
PERIODO:	AÑO 2015					
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE RIESGOS BASADO EN EL COSO II						
TERCER COMPONENTE:	IDENTIFICACION DE EVENTOS					
	RESPUESTAS			PONDE.	CALIFI.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C.P			
1. ¿Cuándo se han identificado eventos se analizado factores externos e internos?	X			2	2	
2. ¿La empresa cuenta con la elaboración de un FODA en el proceso de créditos?		X		2	0	
3. ¿al existir un evento negativo existe un análisis por parte de la dirección de forma inmediata?	X			2	2	
4. ¿Al detectar riesgos se consideran con eventos			X	2	1	



pasados y futuros?						
5. ¿Los empleados cumplen con un buen desempeño en sus actividades?			X	2	1	
6. ¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?	X			2	2	
7. ¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?			X	2	1	
8. ¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?		X		2	0	
9. ¿Identificado un riesgo se involucra a todo el departamento?		X		2	0	
Entrevistada: C.P.A Claudia Solís Cantos Fecha: 15 de abril 2015 Autor: John Ochoa Herrera						

NOMBRE DE LA INSTITUCION	NOVACREDIT S.A					
PERIODO:	AÑO 2015					
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE RIESGOS BASADO EN EL COSO II						
CUARTO COMPONENTE:	EVALUACION DE RIESGOS					
	RESPUESTAS			PONDE.	CALIFI.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C.P			
1. ¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	X			2	2	
2. ¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?		X		2	0	



3. ¿Se analiza el impacto de los riesgos?	X			2	2	
4. ¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?		X		2	0	
5. ¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos del departamento y su impacto?	X			2	2	
6. ¿Los riesgos positivos y negativos son examinados individualmente?	X			2	2	
7. ¿En el departamento existe una persona encargada de la supervisión para el correcto cumplimiento del proceso?	X			2	2	
8. ¿En el departamento cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y no impida el logro del objetivo?	X			2	2	
9. ¿Al realizar cambios en el proceso de generación de contratos se analiza el impacto de posibles riesgos?	X			2	2	
10. ¿se toman medidas especiales para asegurar que los empleados nuevos entiendan la cultura del departamento y actúen correctamente?	X			2	2	
Entrevistada: C.P.A Claudia Solís Cantos Fecha: 15 de abril 2015 Autor: John Ochoa Herrera						

NOMBRE DE LA INSTITUCION	NOVACREDIT S.A
--------------------------	----------------



PERIODO:	AÑO 2015					
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE RIESGOS BASADO EN EL COSO II						
QUINTO COMPONENTE:	RESPUESTA AL RIESGO					
	RESPUESTAS			PONDE.	CALIFI.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C.P			
1. ¿Existen controles que aseguran que las acciones de la dirección se lleve a cabo correctamente?	X			2	2	
2. ¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad?	X			2	2	
3. ¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del personal?	X			2	2	
4. ¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?		X		2	0	
5. ¿Se encuentra elaborado un plan de contingencias, para afrontar los riesgos en las aprobaciones?		X		2	0	
6. ¿Al identificarse un riesgo potencial en el proceso de análisis, la gerencia evalúa posibles respuestas, como evitarlo, reducirlo, compartirlo o aceptarlo?	X			2	2	
7. ¿La empresa tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de las alternativas para responder a los riesgos?		X		2	0	



8. ¿El departamento de riesgos emite reportes de las solicitudes a gerencia para que sean revisadas y controlas?	X			2	2	
9. ¿Existe la participación de toda la administración para analizar las alternativas de respuesta al riesgo?	X			2	2	
10. ¿La empresa tiene establecido controles para determinar un nivel de riesgo residual?		X		2	0	
Entrevistada: C.P.A Claudia Solís Cantos Fecha: 15 de abril 2015 Autor: John Ochoa Herrera						

NOMBRE DE LA INSTITUCION	NOVACREDIT S.A					
PERIODO:	AÑO 2015					
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE RIESGOS BASADO EN EL COSO II						
SEXTO COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL					
	RESPUESTAS			PONDE.	CALIFI.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C.P			
1. ¿En el departamento de riesgos, se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades?	X			2	2	
2. ¿Se realizan evaluaciones al proceso de análisis?	X			2	2	
3. ¿ Al realizar una generación de contratos se verifica que los documentos estén correctos?	X			2	2	
4. ¿Se encuentran establecidas las políticas y	X			2	2	



procedimientos de análisis y generación?						
5. ¿Los pagos de cartera a los concesionarios son cancelados al tiempo establecido?	X			2	2	AREA DE OPERACIONES
6. ¿Existe un estricto control sobre las comisiones a los concesionarios?	X			2	2	AREA DE OPERACIONES
7. ¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al análisis, generación, registro y revisión de las operaciones las realizan personas distintas?	X			2	2	
8. ¿Cada área opera coordinada e interrelacionadas con las otras áreas de la organización?	X			2	2	
9. ¿La documentación para el análisis, generación y hechos significativos es exacta y completa?	X			2	2	
10. ¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	X			2	2	
11. ¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	X			2	2	
12. ¿Existe un manual de crédito, que regulen las políticas de crédito?	X			2	2	
13. ¿Se cumple con los requisitos para la concesión	X			2	2	



de créditos de la cooperativa?						
14. ¿La comisión de créditos presenta informa de su gestión?	X			2	2	
Entrevistada: C.P.A Claudia Solís Cantos Fecha: 15 de abril 2015 Autor: John Ochoa Herrera						

NOMBRE DE LA INSTITUCION	NOVACREDIT S.A					
PERIODO:	AÑO 2015					
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE RIESGOS BASADO EN EL COSO II						
SEPTIMO COMPONENTE:	INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
	RESPUESTAS			PONDE.	CALIFI.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C.P			
1. ¿En los procesos de comerciales, análisis, generación se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma tiempo indicado?	X			2	2	
2. ¿Se utilizan reportes para entregar información diario, semanal o mensual?	X			2	2	
3. ¿La empresa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	X			2	2	
4. ¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados?	X			2	2	





5. ¿Se busca el asesoramiento de ingenieros programadores, para el conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?		X		2	0	
6. ¿La información dentro de los procesos de los comerciales, análisis, y generación es formal?	X			2	2	
7. ¿Los concesionarios proporcionan información oportuna acerca de sus productos?	X			2	2	
8. ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?	X			2	2	
9. ¿La planificación del departamento es comunicada oportunamente?	X			2	2	
10. ¿Los concesionarios informa, promociones, descuentos sobre sus productos?	X			2	2	
11. ¿El jefe de créditos comunica a la administración sobre inconvenientes con los concesionarios, análisis y generación?			X	2	1	
12. ¿Cuándo se ha presentado inconvenientes con el concesionario, en el envío de los contratos, se informa inmediatamente a la administración?	X			2	2	
13. ¿La información proporcionada por la empresa al área de créditos	X			2	2	



es confiable para la toma de decisiones?						
14. ¿las sugerencias quejas y otras información son recogidas y comunicados	X			2	2	
15. Se dan a conocer el grado de cumplimiento de acuerdo a los objetivos?	X			2	2	
Entrevistada: C.P.A Claudia Solís Cantos Fecha: 15 de abril 2015 Autor: John Ochoa Herrera						

NOMBRE DE LA INSTITUCION	NOVACREDIT S.A					
PERIODO:	AÑO 2015					
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE RIESGOS BASADO EN EL COSO II						
OCTAVO COMPONENTE:	SUPERVISION					
	RESPUESTAS			PONDE.	CALIFI.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C.P			
1. Se realiza monitoreo continuo por el administrador de la empresa?	X			2	2	
2. Se hace evaluaciones del control interno?		X		2	0	
3. Se investigan y corrigen las diferencias encontradas dentro de la empresa?	X			2	2	
4. ¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	X			2	2	
5. ¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de las solicitudes de crédito?	X			2	2	



6. ¿Se analizan los informes de auditoría?	X			2	2	
7. ¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	X			2	2	
8. ¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?	X			2	2	
9. ¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?		X		2	0	
10. ¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la cartera?	X			2	2	
11. ¿Se realizan auditorías, para evaluar la situación de la empresa?	X			2	2	
12. ¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	X			2	2	
13. ¿Existe una persona que supervise que se cumpla el proceso en el departamento?	X			2	2	
14. ¿Se efectúan comparaciones de solicitudes aprobadas mensuales con solicitudes aprobadas históricas?		X		2	0	
15. ¿La información de compras sirve con herramienta de supervisión para verificar si los objetivos	X			2	2	



se han cumplido?						
16. La administración realiza monitoreo en el departamento y proporciona recomendaciones sobre riesgos corporativos?	X			2	2	
TOTALES				210	176	
Entrevistada: C.P.A Claudia Solís Cantos Fecha: 15 de abril 2015 Autor: John Ochoa Herrera						

## RESULTADOS

Para establecer el nivel de confianza utilizaremos la siguiente ecuación.

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

Donde se interpreta las siglas.

NC, NIVEL DE CONFIANZA

CT, CALIFICACION TOTAL

PT, PONDERACION TOTAL

$$NC = \frac{168 * 100}{206}$$

$$NC = 81,55$$



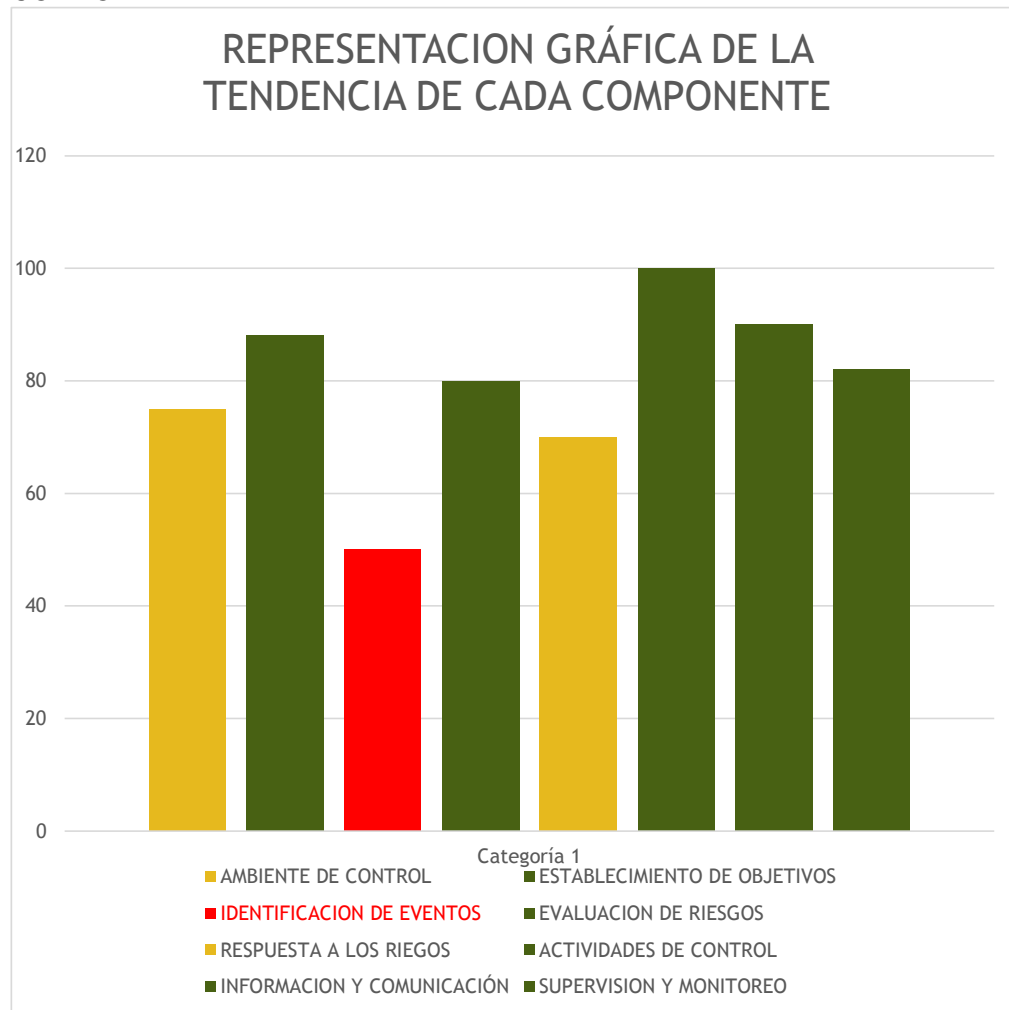
De acuerdo a la tabla de nivel de confianza el resultado en general está ubicado en un nivel de riesgo BAJO y de confianza ALTO (81,55)

INTERVALOS	CONFINAZA	RIEGOS
15-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-95	ALTO	BAJO

El cual es importante resumir por cada componente los resultados para saber en qué componente están los posibles eventos o riesgos.

COMPONENTES	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
AMBIENTE DE CONTROL	40	30	75,00	MODERADO
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	18	16	88,00	BAJO
IDENTIFICACION DE EVENTOS	18	9	50,00	ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	20	16	80,00	BAJO
RESPUESTA A LOS RIEGOS	20	14	70,00	MODERADO
ACTIVIDADES DE CONTROL	28	28	100,00	BAJO
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	30	27	90,00	BAJO
SUPERVISION Y MONITOREO	32	28	87,00	BAJO
TOTAL	206	168	82,00	BAJO

### REPRESENTACION GRÁFICA DE LA TENDENCIA DE CADA COMPONENTE



En el grafico se interpreta en una escala de porcentajes (1% al 100%) el nivel de confianza de cada uno de los 8 elementos del COSO 2, en resumen el de menor calificación y menor nivel de confianza es el componente de “**IDENTIFICACION DE EVENTOS (50%)**”, el cual se demuestran en el grafico ya que tiene el nivel de riesgo más alto que el resto de los componentes, seguidos por los de nivel de riesgo



moderado que son los de “AMBIENTE DE CONTROL Y RESPUESTA A LOS RIESGOS (70%)” y los que tiene un nivel de riesgo bajo son “ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, EVALUACION DE RIESGOS, ACTIVIDADES DE CONTROL, INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y SUPERVISION Y MONITOREO”

## 4.2 DIAGRAMA DE FLUJOS

Para tener una mejor idea y herramientas para la evaluación del departamento, me pareció importante realizar un diagrama de flujo a los tres sub procesos del departamento de riesgos y así comprender las principales actividades (ANEXO 2), de inicio a fin o desde que se llena la solicitud de crédito (ANEXO 8), hasta que envíen la factura (ANEXO 7) para la emisión de contratos y posteriormente el envío de los mismo para las firmas de los cliente, se realizaron las siguientes actividades:

Identificación del sub-proceso y personal involucrado.

Describir los sub-procesos, a fin de entender las principales actividades (de inicio a fin).


Elaboración de los flujogramas de los sub-procesos.

Identificación de los riesgos asociados a los sub-procesos.




Determinación de los controles existentes en los sub-procesos para mitigar los riesgos identificados.

Análisis de la situación de los sub-procesos para establecer los controles.


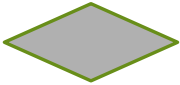





Simbología:

	Símbolo del triángulo de color amarillo que corresponde a la identificación de un riesgo y el número de riesgo en la matriz de evaluación del control interno.
---	--







	Símbolo del círculo de color verde que corresponde a la identificación de un control que se encuentra funcionando adecuadamente y el número de control en la matriz de evaluación del control interno.
	Símbolo del círculo de color rojo que corresponde a la identificación de un control que se encuentra débil o no está funcionando adecuadamente y el número de control en la matriz de evaluación del control interno.
	En el caso de que círculo de color rojo no indique un número en su interior, indica que no existe control implementado en la compañía.

## LEYENDA:

	INICIO / FIN
	DECISIÓN
	ACTIVIDAD
	BASE DE DATOS
	CONECTOR
	CONECTOR PAGINA
	DOCUMENTO FÍSICO

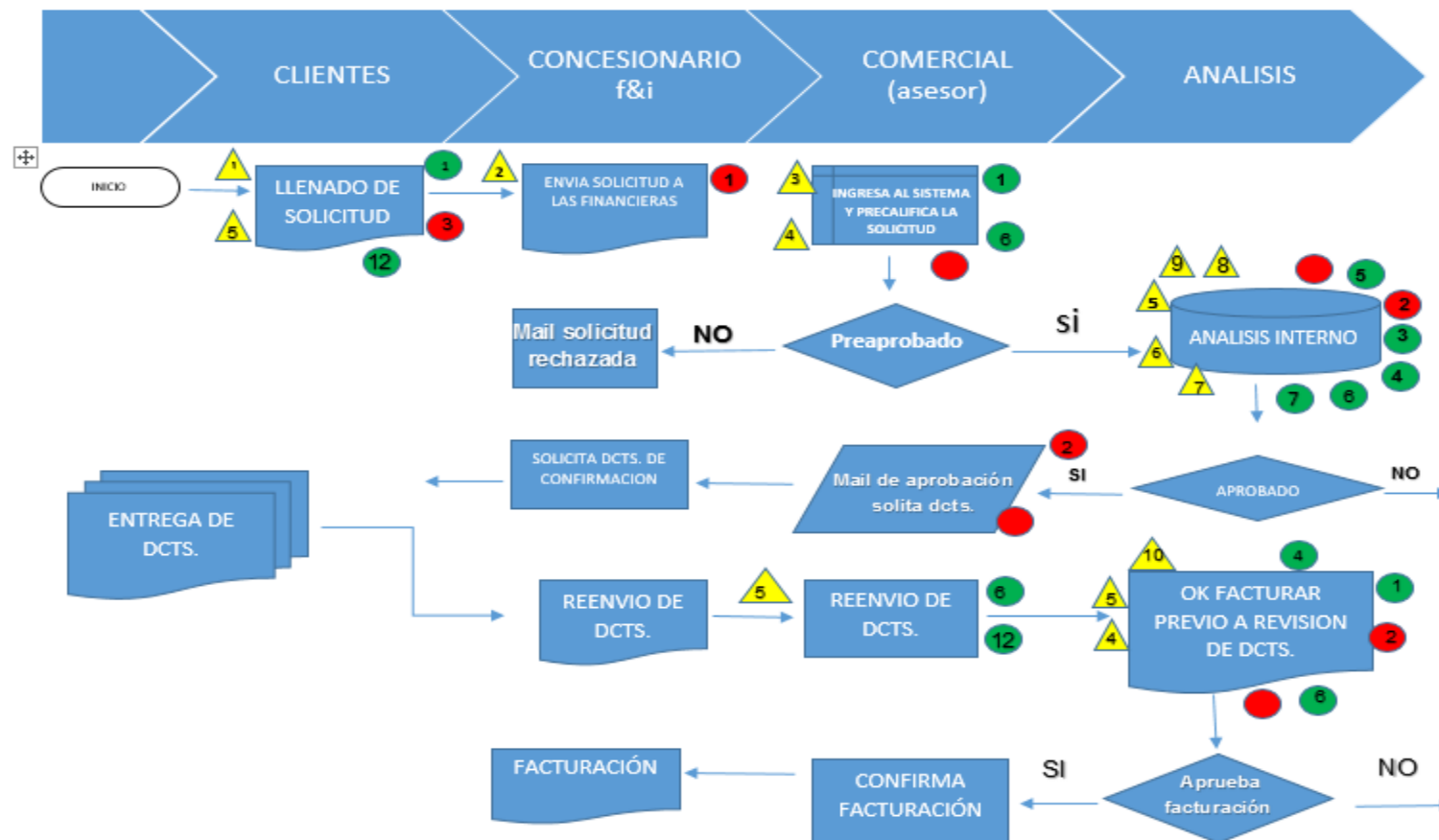




	DOCUEM ELECTRONICO
	PROCESO
	VARIOS DOCUEMENTOS
	ALMACENAMIENTO INTERNO DE INFORMACION.

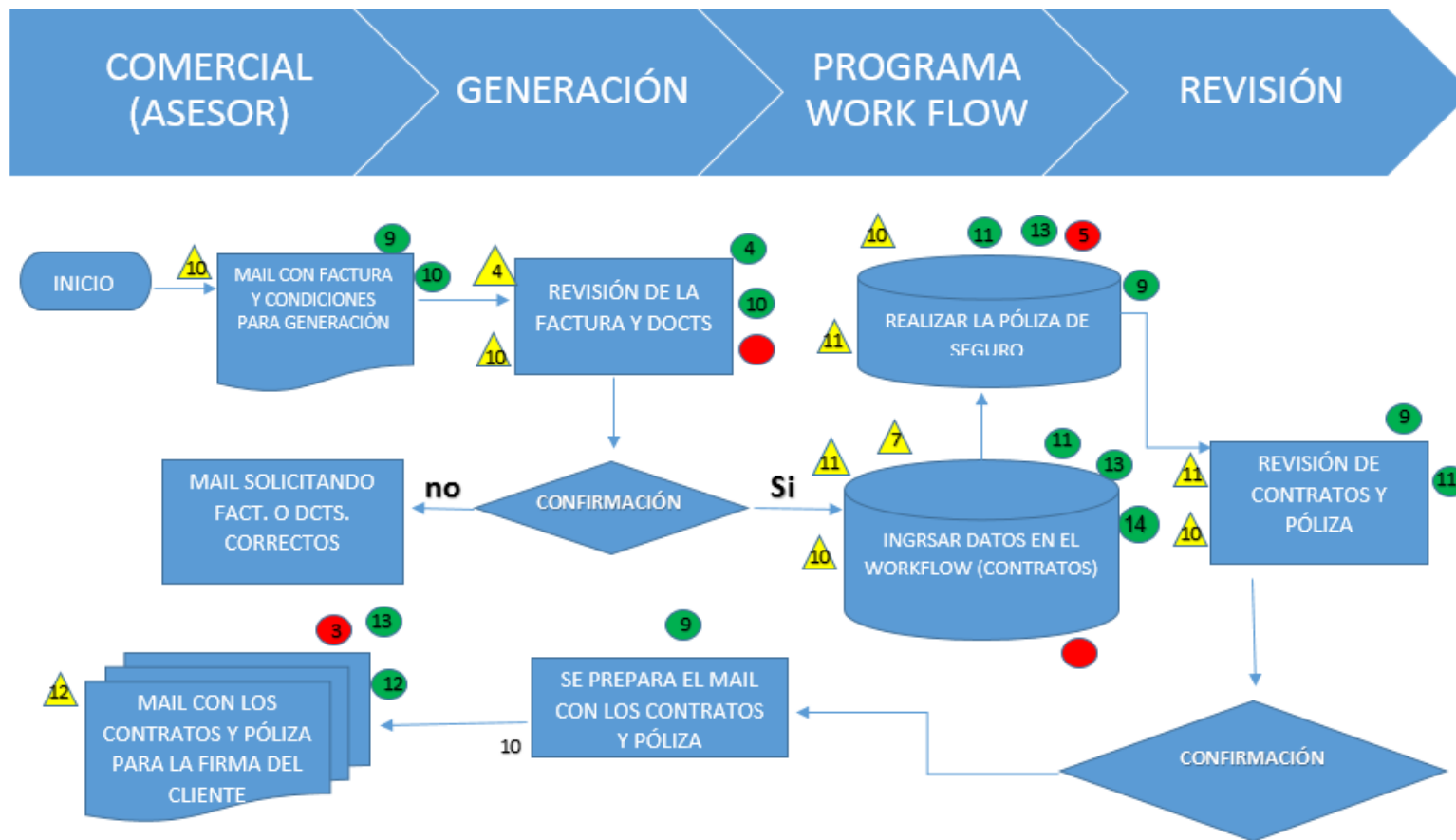


PEGF 1 / 2, DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUB-PROCESO COMERCIAL Y DE ANALISIS





PEGF 2/2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUB PROCESO DE GENERACION





#### 4.2.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A continuación se presentan los resultados de la evaluación del control interno del proceso de Tesorería.

La Matriz de Evaluación del Control Interno tiene la siguiente estructura:

**Objetivo:** indica el resultado esperado del control.

**ID Riesgo:** número de referencia del riesgo.

**Riesgo:** posible evento o situación a ocurrir en caso de que el control no funcione o exista.

**ID Control:** número de referencia del control.

**Control:** describe la actividad específica del control.

**Tipo de Control:** los cuales pueden ser:

P – Preventivo

D – Detectivo

M – Manual

S – Sistema / Automatizado

**Recomendación:** indica la situación observada con la sugerencia o recomendación a considerar para lograr el objetivo del control.








Es importante mencionar que puede darse el caso de que existan varios controles para mitigar un riesgo o un control que sirva para mitigar varios riesgos; es decir, un control esté asociado a varios riesgos o que un riesgo a varios controles.



## PEMR 1/1, MATRIZ DE AVALUACION DE RIEGOS

Objetivo	ID-Riesgos	Riesgo	ID-Control	Control	Tipo de control	Recomendación
Las solicitudes de crédito deben presentarse completas y llenadas correctamente	1	Solicitud mal llenada	1 3	verificación de información por parte del analista  Previa revisión del comercial.	P - D	Se recomienda al comercial realizar una verificación eficiente de la solicitud, ya sea con la información y documentación para que no se realice una doble tarea de revisión por parte del analista
Los F&I de los concesionarios nos den prioridad con el objetivo de que facturen con nuestra empresa.	2	Preferencia del F&I o asesores de ventas, por la competencia	1	Supervisar y estandarizar generación de incentivos (Gerente de Riesgos) Incentivándoles con comisiones por cada facturación con nuestra empresa.	P	Coordinadamente con el departamento de operaciones realizar un presupuesto y hacer conocer al concesionario, para los incentivos de comisiones y así incentivar a que los asesores y F&I que facturen con Novacredit S.A.
El comercial de Novacredit que trabaje en dicho concesionario, tendrá que apoyarse de un	3	Error en la precalificación (mal precalificación)	1 6	verificación de información por parte del analista  Confirmar si la información de la solicitud cumple con las políticas internas,	P-D	Sin recomendaciones



analista antes de emitir una respuesta en la precalificación.						
Instar al personal a conocer las políticas internas del departamento		No se conoce y no se aplique las políticas internas		<p>No existe un control, para saber si el personal del área comercial tiene conocimiento de las políticas internas de la institución.</p> <p>Confirmar si la información de la solicitud cumple con las políticas internas, por parte del comercial y del analista.</p>	P	se recomienda una evaluación al área comercial, para saber si están cumpliendo con la políticas relacionados con aprobaciones
Verificar y filtrar información de las solicitudes falsa o con errores		Información de la solicitud o doctos. Falsos	  	<p>llamada telefónica de confirmación de datos directamente con el cliente</p> <p>Comparar y confirmar toda la información con las herramientas de las páginas (confidenciales) que trabaja la empresa.</p>	D	No se encontraron recomendaciones.
Reducir el porcentaje de atrasos en el tiempo de respuestas de las		Concesionari o no facturan por tiempo en la respuesta de la solicitud		No existe un control para todas la solicitudes salgan con el tiempo estipulado de acuerdo a la política de tiempo de respuesta		La Gerencia del departamento debe definir formalmente procedimientos que contemplen el registro, revisión y respuestas de las solicitudes



solicitudes						en el tiempo estipulado ya sea por flujo saturado.
El acceso al work flow o sistema de emisión de pólizas, sea permitido solo a personal autorizado de acuerdo a sus funciones		Acceso al sistema WORKFLOW y de CHEVYSEG UROS, no está limitado, podría ocasionar registro o modificaciones indebidas		No existe un control eficiente al referirse en claves personales para asumir responsabilidades al momento de generaciones de contratos o pólizas, ya que puede ingresar cualquier personal y podría darse cambios o modificaciones indebidas.  Usuarios y contraseñas ante el conocimiento del todo el departamento	P-S	La Gerencia de Administrativa debe realizar revisiones periódicas de los accesos del personal en los programas, a fin de que los perfiles se encuentren actualizados con las funciones del personal de dicha área Personalizar accesos de personal y definir claves para cada usuario
recolectar toda la información necesaria para emitir una respuesta ya sea utilizando los medios que cuente la empresa		Cliente no colabora con la confirmación de datos telefónicamente		Verificar información con las páginas autorizadas a la empresa para confirmar la información con la solicitud receptada.	P	Se recomienda al personal de análisis que luego de utilizar y agotar los medios al alcance del personal como son las páginas autorizadas de información, ante la duda esperar y confirmar con el cliente post llamada negativa.
Delegar responsabilidades en la realización de comité de créditos,		Eventual ausencia de personal para realizar		La gerencia y subgerencia encargada de comité para apelaciones o aprobaciones, están conectados con las	P	



ya sea aprobaciones o apelaciones, cuando lo amerite el caso de no estar presente la gerencia del departamento y de la empresa en sí.		comité de créditos		redes sociales (Skype, Whatsapp, mensajes de texto, etc.) el cual siempre tendrán una respuesta por este medio cuando lo amerite el caso.		
Las decisiones y acciones del personal del departamento sean asertivas y correctas con mínimo margen de error		Errores operativos del personal en el área comercial, de análisis o generación	          	<p>No existe un manual de procedimientos en el subproceso de generaciones o análisis</p> <p>verificación de información por parte del analista</p> <p>Revisión por el personal de generación</p> <p>Consultar y confirmar duda directamente con un analista</p> <p>Revisión de información y documentos, por parte del comercial</p> <p>Revisión de la información ingresada al sistema previa a</p>		La Gerencia de Riesgos debe realizar solicitar la implementación de un manual de funciones para las sub áreas de generación y análisis, de igual manera realizar informes de cumplimiento del personal y comparar con meses anteriores para tomar medidas y reducir el grado de riesgo en la operatividad del departamento con el fin de reducir gastos por ineficiencia del personal.

Comentario [u1]:

Comentario [u2]:

Comentario [u3]:

Comentario [u4]:





				la generación de contratos y de la emisión de las pólizas.		
El sistema esté de acuerdo a la demanda de la empresa ya sea para registrar solicitudes o generación de contratos		Problemas con el sistema de o proveedor, para análisis o generación DETALLAR	 	No hay un control para el reverso de pólizas emitidas, para después de las 17h30pm.  Soporte oportuno del Ing. en sistemas internos de la empresa. Soporte de proveedores del sistema Work Flow.	D-M	Se sugiere a la gerencia de Riegos, solicitar apoyo al proveedor de emisión de pólizas para después de las 17h30, ya que generalmente se generan contratos y pólizas hasta las 19h00 pm.  PLAN DE CONTINGENCIA
Que las firmas de los contratos sean revisados y no se necesite repetirlas por el cliente		Inconformidad en las firmas del cliente		Las firmas revisa el comercial a criterio personal, comparando con el documento de la cédula	D	Se recomienda al comercial confirmar firmas legibles, con el departamento legal de la empresa.



#### 4.2.2 VALORACION DEL RIESGO

VALORACION DE PROBABILIDAD		
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCION DETALLA
	5 ALTA	Se espera que ocurra en mayoría de las circunstancias, se presenta diariamente
	3 MEDIA	Es posible que ocurra en algunas ocasiones, se presenta cada mes
	1 BAJA	Puede ocurrir en algunas ocasiones, se presenta cada año
VALORACION DE IMPACTO		
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCION DETALLADA
	1 Baja	El impacto o daño puede ser controlado oportunamente.
	3 Media	El impacto o daño puede ser controlado con intervención de terceros
	5 Alta	El daño es altamente perjudicial, ocasiona enormes pérdidas, suspensión o cierre temporal o definitivo, proceso penal, privación de libertad y/o pérdidas económicas



#### 4.2.3 EVALUACION DEL RIESGO

Nº	FACTOR DE RIESGO	CONSECUENCIAS DE LA OCURRENCIA	CAUSAS DE LA OCURRENCIA DEL RIESGO	METODO DE CONTROL EXISTENTE	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION
1	Las solicitudes de crédito deben presentarse completas y llenadas correctamente	Mala aprobación de crédito	No hay una previa revisión del comercial	verificación de información por parte del analista	3	1	3
2	Los F&I de los concesionarios nos den prioridad con el objetivo de que facturen con nuestra empresa.	Perder solicitudes aprobadas	falta de incentivos a los concesionarios	No existe un control	3	3	9
3	El comercial de Novacredit que trabaje en dicho concesionario,	Mala pre aprobación	Falta de criterio del comercial	Confirmar si la información de la	3	1	3



	tendrá que apoyarse de un analista antes de emitir una respuesta en la precalificación.			solicitud cumple con las políticas internas			
4	Instar al personal a conocer las políticas internas del departamento	Error al tomar una decisión sobre aprobación	Falta de capacitación o información sobre las políticas internas	Confirmación de parte de los analistas para ver si cumple con las políticas internas	3	5	15
5	Verificar y filtrar información de las solicitudes falsa o con errores	Análisis con información falsas	No hay confirmación de datos	Llamada al cliente y confirmación de datos con los sistemas internos	1	1	1
6	Reducir el porcentaje de atrasos en el tiempo de respuestas de las solicitudes	pierde facturas Novacredit S.A	Solicitudes acumuladas	No existe un control	3	5	15
7	El acceso al Work Flow o sistema de	Modificación de datos por parte de otro empleado	Falta de claves personales	La confianza en el	1	1	1



	emisión de pólizas, sea permitido solo a personal autorizado de acuerdo a sus funciones		para el personal de riesgos	departament o entre los mismos empleados no justica que se implementen un control de claves			
8	recolectar toda la información necesaria para emitir una respuesta ya sea utilizando los medios que cuente la empresa	No habría seguridad en emitir una respuesta confiable	Obviar un medio para confirmar el perfil del cliente	Utilizar paginas autorizadas de verificación	1	3	3
9	Delegar responsabilidad es en la realización de comité de créditos, ya sea aprobaciones o apelaciones, cuando lo amerite el caso de no estar	Atrasos con las respuestas a las solicitudes	Ausencia de personal con quien realizar comité o una apelación	Se utiliza las redes sociales para consultar en línea	1	5	5



	presente la gerencia del departamento y de la empresa en sí.						
10	Las decisiones y acciones del personal del departamento sean asertivas y correctas con mínimo margen de error	Análisis de solicitudes y Generación de contratos con errores	Falta de un manual de procedimientos de análisis y generaciones	Revisión de contratos previo a su generación	1	5	5
11	El sistema esté de acuerdo a la demanda de la empresa ya sea para registrar solicitudes o generación de contratos	Al haber un gran flujo de solicitudes y generaciones, se incumpliría con los tiempos de respuesta y entrega de contratos	Problemas con el sistema , proveedor o páginas de Chevy Ace seguros (pólizas)	Soporte oportuno del Ing. en sistemas internos de la empresa.  Soporte de proveedores del sistema Work Flow.	3	5	15
12	Que las firmas de los contratos sean revisados	Demora en la entrega del vehículo por firmas	No revisar las firmas con el documento de	No hay control legal al momento	1	3	3



	y no se necesite repetirlas por el cliente	ilegibles	la cedula	de las firmas del cliente			
--	---	-----------	-----------	------------------------------	--	--	--



PEVR 1/1 Grafico 1.

		MATRIZ DE RIESGOS		
P R O B A B I L I D A D	ALTA	Tolerable FR4 FR9 FR10	Inaceptable FR6 FR11	Inaceptable
	MEDIA	Aceptable FR8 F12	Tolerable FR2	Inaceptable
	BAJA	Aceptable FR5 FR7	Aceptable FR1 FR3	Tolerable
		BAJA	MEDIA	ALTA
		IMPACTO		





PEIC 1/1,

#### 4.3 INFORME DE CONTROL INTERNO

NOVACREDIT S.A

Cuenca, 20 de Julio de 2015

C.P.A.

Claudia Solís Cantos

Gerente del Departamento de Riesgos

Novacredit S.A.

Presente.

De mis consideraciones:

Se realizó la evaluación de control interno al departamento de riesgos de la empresa Novacredit S.A, basada en coso II, al 20 de julio 2015, dichos procesos son de responsabilidad de la administración de la empresa por ende nos remitimos al examen realizado de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoria Generalmente Aceptadas, estas requieren que la evaluación del Control Interno obtengan una seguridad razonable y que la aplicación del control interno sea la adecuada, la evaluación incluye el análisis de los componentes dentro del departamento de Riesgos y un análisis a través de flujogramas de cada subproceso.

A continuación se detalla la información a la que se hace referencia (hallazgos).



### 1. **Establecer objetivos al departamento de Riegos**

No se encuentran establecidos los objetivos del departamento de riesgos, el cual está direccionado con los objetivos generales de la empresa, fue confirmado con el gerente del departamento al evaluar el componente de establecimiento de objetivos según el coso II, por el método cuestionario.(PEC 1)

Se debe establecer los objetivos específicamente para el departamento en función del área y en función de los objetivos de la empresa.

Esto se da porque la empresa relativamente es nueva, lleva tres años desde su constitución y aun no se ha delegado al responsable para establecer los objetivos del departamento.

Al no contar con objetivos del departamento, los objetivos generales puede generar confusión y falta de conciencia de hacia dónde realmente se quiere ir. Siempre es necesario acompañarlos con objetivos específicos de cada departamento

Recomendaciones:

- La administración general delegará al personal encargado para establecer los objetivos del departamento en un tiempo determinado.
- Los objetivos establecidos deberán ser controlados periódicamente para seguir comparando con los resultados que se pretende alcanzar
- Los objetivos deben ser comunicados a todo el personal del departamento para encaminarlos y alcanzar los resultados esperados.

### 2. **Desarrollar un manual de funciones para las sub procesos del departamento de riegos.**



La elaboración de Manuales de Procedimientos dentro de la institución o empresa es una función de los directores gerentes y demás personas con autoridad para la toma de decisiones, conducentes a mantener bien informados a los colaboradores sobre la forma de realizar las tareas de su competencia y evitar así, confusiones a la hora de llevar a cabo sus funciones, pero sirven, a la vez, como un instrumento de rendición de cuenta acerca de qué, cómo, cuándo y dónde se ejecutan las labores que son responsabilidad de cada funcionario.

Los subprocesos del departamento de Riesgos (comercial, análisis y generaciones), no cuentan con un manual de funciones, esto quiere decir que no tienen un soporte para el cumplimiento de las acciones de cada subproceso (PEC 1)

Según lo observado, aún no se han desarrollado manuales de funciones en las sub áreas indicadas, ya que los procesos se realizan de acuerdo a las políticas del departamento y a la experiencia de los empleados, al momento de analizar una solicitud o generar un contrato

Al no tener desarrollado un manual de procedimientos se puede generar riesgos, como resultados no eficaces y eficientes al momento de analizar una solicitud o generar un contrato, ya que no se cuenta con una guía de orientación para la consecución de resultados esperados.

Recomendaciones:

- El gerente del departamento tendría que delegar a una persona para levantar datos sobre las funciones y procedimientos detallados de cada subproceso,
- Verificar las funciones de las actividades al momento de analizar y generar, tomando una muestra de las funciones que realicen algunos empleados de cada subproceso, para filtrar tareas que no son necesarias o para incluir en manual de procesos que van a seguir todos los empleados.



- Crear un manual de funciones para cada subproceso (análisis y generaciones), con los datos levantados y dar a conocer a los empleados, antes de ser publicado el manual de funciones legítimo, aceptando criterios del personal encargado y mejorándolo para efectivizar las funciones
- Comunicar a todo el personal el manual de procedimientos a seguir, para tener resultados eficaces y eficientes.

### **3. Realizar una evaluación de desempeño individual al personal de análisis, generación y comercial.**

De acuerdo a los resultados del cuestionario, aplicado al gerente del departamento, detectamos un nivel de riesgo alto en el componente de identificación de eventos, dado a que el personal necesita una evaluación individual de desempeño con el objetivo de determinar si es necesario una nueva capacitación o detectar un error en la ubicación del puesto.

Es importante realizar la evaluación de desempeño ya que los resultados podrían servir para la toma de decisiones por parte del jefe inmediato con el fin de reducir el riesgo en este componente mencionado.

El mal desempeño de las actividades podría ser por varias circunstancias ya se personales, laborables, de salud o de actitud y aptitud.

Si el empleado no está desempeñando su trabajo de acuerdo con los estándares o niveles de medición, como se mencionó anteriormente podría ser reubicado o capacitado nuevamente con el fin de no perder efectividad en cada uno de los puesto ya que perjudicaría al grupo al cumplir con la objetivos del departamento.



Recomendaciones:

- El gerente de riesgos tendrá que encargar la evaluación de desempeño al subgerente de riesgos.
- el subgerente de Riesgos creara un sistema o nivel de medición valido, practico, confiable y efectivo.
- comunicar los resultados individuales de la medición de desempeño al gerente del departamento y a la alta gerencia respectivamente
- la alta administración junto con el gerente de Riesgos tomaran una decisión acerca de los resultados presentados.

**4. El personal no cuenta con incentivos para mejorar su productividad**

En el departamento de Riesgos, el personal de análisis y generaciones, nos reciben incentivos o premio por incrementar resultados o productividad en el desempeño de sus funciones personales.

La alta gerencia tendría que disponer de un plan de incentivos para el personal involucrado con el análisis y generación de contratos ya sea económico, o moral para que puedan incrementar su eficiencia mediante la motivación en sus actividades diarias.

No existe una política establecida para incentivos por desempeño individual.

El personal puede no demostrar su capacidad laboral al no saber que puede ser premiado según el grado de desempeño.

RECOMENDACIONES.

- El gerente del departamento planificara conjuntamente con la alta gerencia un plan de incentivos según el desempeño del empleado



- Crear una política para incentivos al personal del departamento para mejorar la productividad.
- hacer público los resultados de los incentivos, ya sea económicos, con carta de felicitaciones etc., para que así el personal se sienta motivado

**5. No hay soporte técnico para la emisión de pólizas con el proveedor de Chevy seguro después de las 17h30 pm.**

El subproceso de generación de contratos que está dentro el departamento de Riesgos, necesita que todo los programas y recursos funciones con normalidad y así cumplir con los objetivos de envío de contratos para la respectiva firma de los cliente y seguir con el fin del proceso y no tener atraso o inconvenientes que pueda afectar con su fin.

En la sub área de generaciones de contratos de acuerdo a los flujogramas realizados, no se puede disponer de una ayuda o soporte técnico del proveedor de Chevy seguros para la emisión de las pólizas que va adjunto con los contratos, después de las 17h30 pm.(PEGF 1 Y PEGF 2)

La empresa de Chevy seguros cumple con un horario de trabajo ya sea para soporte técnico de 8h30am a 17h30 pm, sin dejar personal a cargo para cualquier inconveniente con la emisión de pólizas que se ente generando en Novacredit, luego de dicha hora.

Al no disponer de soporte técnico el riesgo es que se tenga que cambiar de aseguradora y cambiar las condiciones aprobadas inicialmente luego confirmar con el comercial si se autoriza el cambio de condiciones respecto a la póliza, se perdería tiempo para optimizar los recursos presupuestados.



---

## RECOMENDACIONES.

- Solicitar a la aseguradora un apoyo o soporte para las horas posteriores a las 17h30 pm
- Buscar un plan de contingencia para casos especiales que podrían perjudicar con la generación del contrato.

### **6. Optimizar tiempos en las generaciones de contratos, eliminando tareas innecesarias.**

Al realizar las generaciones de contratos ya sea para personas naturales o jurídicas, se requiere realizar aproximadamente 13 tareas en el programa Work Flow, (PT 1) el mismo que podría eliminarse tareas innecesarias y así optimizar el tiempo y enviar a los comerciales los contratos sin ningún atraso para el cumplimiento de las firmas con los clientes.

De acuerdo con la entrevista y la observación de generación de contratos se pudo llegar a una conclusión de que se podría evitar varias tareas en los procesos de generación solicitando al departamento con el departamento de sistemas y el proveedor de Pointec, para que conjuntamente con el gerente del departamento analicen la opción de eliminar funciones innecesarias.

El subproceso de generaciones se tarda en generar un contrato aproximadamente una hora con 5 minutos dependiendo el tipo de cliente y con la eliminación de tareas innecesarias se tardaría aproximadamente unos 35 minutos esto quiere decir que se eliminaría un aproximado de 50% de tareas innecesaria y consecuentemente se optimizaría tiempo. (PPT 1)



El departamento se beneficiaría ya que con menor tiempo cada empleado podría generar un mayor número de contratos diarios y generar más ingresos para la empresa.

**RECOMENDACIONES:**

- El gerente del departamento analizara cuales son las tareas que se podría eliminar para llegar al mismo fin de generación de contratos optimizando el tiempo.
- Solicitar al departamento de sistemas la revisión de la propuesta
- Solicitar al servidor de Pointec se proceda con la eliminación de tareas sin perjudicar el producto terminado que es la generación de contratos.
- Pasar un comunicado a los empleados o encargados de generación sobre los cambios en los procesos de generación.

**7. VALORACION DE RIESGOS.**

Con respecto a la valorización de riesgos, es necesario tomar en cuenta los que afectan con un mayor impacto, como están detallados en el grafico N° (inaceptables):

- Reducir el porcentaje de atrasos en el tiempo de respuestas de las solicitudes (FR6), esto estaría afectando directamente con el resultado de facturación ya que al acumularse las solicitudes sin respuestas podrían facturarse con otras financieras.
- Otro factor de riesgo inaceptable es con el sistema que este de acuerdo a la demanda de la empresa, ya sea para registrar solicitudes o generación de contratos (FR11),





---

RECOMENDACIONES:

-se recomienda llevar un control con el tiempo de respuesta o implementar una política de tiempos en respuestas tomando en cuenta el tipo de cliente u otras condiciones que afecten el tiempo de respuestas.

-Un soporte oportuno del Ingeniero de sistemas para solucionar inconvenientes con sistemas, programas o equipos con excepción de los programas de externos el cual de igual manera se recomienda un soporte adecuado con el proveedor de Pointec, como mencionamos anteriormente en el punto de 6 del informe de Control Interno, se recomendó filtrar tareas innecesarias en el programa de Work Flow al momento de la generación de contratos y así evitar atrasos en el envío de los contratos.

Firma

John Ochoa Herrera



## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación presentaremos las conclusiones y recomendaciones de las áreas críticas.

#### CONCLUSIONES

-El departamento de riesgos no tiene establecidos objetivos, se guían de la experiencia, de los objetivos y políticas generales de la empresa, es primordial establecer los objetivos para saber lo que se requiere lograr con el esfuerzo y trabajo de los empleados encaminados a las metas de Novacredit S.A.

-Los subprocesos del departamento de Riesgos (comercial, análisis y generaciones), no cuentan con un manual de funciones, esto quiere decir que no tienen un soporte para el cumplimiento de las acciones de cada subproceso, la elaboración de Manuales de Procedimientos dentro de la institución o empresa es una función de los directores gerentes y demás personas con autoridad para la toma de decisiones, conducentes a mantener bien informados a los colaboradores sobre la forma de realizar las tareas de su competencia y evitar así, confusiones a la hora de llevar a cabo sus funciones, pero sirven, a la vez, como un instrumento de rendición de cuenta acerca de qué, cómo, cuándo y dónde se ejecutan las labores que son responsabilidad de cada funcionario.

- De acuerdo a los resultados del cuestionario, aplicado al gerente del departamento, detectamos un nivel de riesgo alto en el componente de identificación de eventos, dado a que el personal necesita una evaluación individual de desempeño con el objetivo de determinar si es necesario una nueva capacitación o detectar un error en la ubicación del puesto.



- En el departamento de Riesgos, el personal de análisis y generaciones, nos reciben incentivos o premiso por incrementar resultados o productividad en el desempeño de sus funciones personales, tendrían que disponer de un plan de incentivos para el personal involucrado con el análisis y generación de contratos ya sea económico, o moral para que puedan incrementar su eficiencia mediante la motivación en sus actividades diarias.
- En la sub área de generaciones de contratos, de acuerdo a los flujogramas realizados, no se puede disponer de una ayuda o soporte técnico del proveedor de Chevy seguros para la emisión de las pólizas que va adjunto con los contratos, después de las 17h30 pm, el cual es necesario que todo los programas y recursos funciones con normalidad y así cumplir con los objetivos de envío de contratos para la respectiva firma de los cliente y seguir con el fin del proceso y no tener atraso o inconvenientes que pueda afectar con su fin.
- Al realizar las generaciones de contratos ya sea para personas naturales o jurídicas, se requiere realizar aproximadamente 13 tareas en un programa Work Flow, el mismo que podría eliminarse tareas innecesarias y así optimizar el tiempo y enviar a los comerciales los contratos sin ningún atraso para el cumplimiento de las firmas con los clientes, de acuerdo con la entrevista y la observación de generación de contratos se pudo llegar a una conclusión de que se podría evitar varias tareas en los procesos de generación solicitando al departamento con el departamento de sistemas y el proveedor de Pointec, para que conjuntamente con el gerente del departamento analicen la opción de eliminar funciones innecesarias.



## RECOMENDACIONES.

-La administración general delegará al personal encargado para establecer los objetivos del departamento en un tiempo determinado, los mismos deberán ser controlados periódicamente para seguir comparando con los resultados que se pretende alcanzar y ser comunicados a todo el personal del departamento para encaminarlos y alcanzar los resultados esperados.

-El gerente de riesgos tendrá que encargar la evaluación de desempeño al subgerente de riesgos, el mismo creara un sistema o nivel de medición valido, practico, confiable y efectivo para comunicar los resultados individuales de la medición de desempeño al gerente del departamento y a la alta gerencia respectivamente.

La alta administración junto con el gerente de Riesgos tomara una decisión acerca de los resultados presentados.

-El gerente del departamento planificara conjuntamente con la alta gerencia un plan de incentivos según el desempeño del empleado y se creara una política para incentivos al personal del departamento para mejorar la productividad, por ultimo hacer público los resultados de los incentivos, ya sea económicos, con carta de felicitaciones etc., para que así el personal se sienta motivado

-Solicitar a la aseguradora un apoyo o soporte para las horas posteriores a las 17h30 pm, y tener un plan de contingencia para casos especiales que podrían perjudicar con la generación del contrato.

-El gerente del departamento analizara cuales son las tareas que se podría eliminar para llegar al mismo fin de generación de contratos optimizando el tiempo, solicitar al departamento de sistemas la revisión de la propuesta y al servidor de Pointec que proceda con la eliminación de tareas sin perjudicar el producto terminado que es la generación de contratos.



## BIBLIOGRAFIA.

Los nuevos conceptos del control interno COOPERS y LYBRAND. (Informe COSO, Madrid, Ediciones Díaz de Santos.

Control Interno y Fraudes, Estupiñan Rodrigo (2006).2da edición.

Técnicas de aplicación, COSO. Gestión de Riesgos Corporativos-Marco Integrado (2004).

Control Interno, Informe COSO, Eco ediciones, 4° edición. Mantilla Samuel (2005).

Auditoria de Calidad Rodríguez R (2000)

### INTERNET

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3133/6/UPS-GT000054.pdf>

<https://books.google.com.ec/books?id=xuMbrVhu02oC&printsec=frontcover&dq=RIE SGO+CORPORATIVO&hl=es&sa=X&ei=qTlhVZOEBfOHsQSd9oHgDA&ved=0CBsQ6wEwADge#v=onepage&q&f=false>

Formato de tesis

Formato de la tesis (<http://www.ucuenca.edu.ec/recursos-servicios/biblioteca/formato-de-tesis>)

<http://ftp.eeq.com.ec/upload/informacionPublica/2013/INF.AI-002-2012.pdf>

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/806/2/82T00094.pdf>

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/102/1/T-UTC-0029.pdf>



---

## **DOCUMENTOS**

Escritura de Constitución de NOVACREDIT S.A

Reglamento Interno de Obligaciones y Deberes de los Trabajadores.

Reglamento Interno del Trabajo



# ANEXOS

## ANEXO # 1

### LOGO DE LA EMPRESA



## ANEXO # 2.

### SISTEMA DE PROCESOS



**ANEXO # 3****PPO 1/2**

OFICIO N. 001

Cuenca, 19 de Agosto de 2015

**Sergio Ramos Vásquez**  
**Gerente de NOVACREDIT S.A.**  
Presente.

Que la presente sirva para solicitarle su colaboración y me autorice la revisión de los procesos del departamento de Riesgos, que servirán para el conocimiento integral de la gestión de NOVACREDIT S.A con mayor énfasis en el **SISTEMA DE RIEGOS**.

De ser aceptada la Autorización, desearía que se programara para el **lunes 25 de agosto del presente año**, a partir de las **09H00**. Para cualquier información puede remitirse al correo electrónico: **johnchoa.h@hotmail.com**.

Agradezco la atención que tenga a bien brindar a la presente y me despido deseándole éxitos en sus labores diarias.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
John Ochoa H.  
AUDITOR JEFE DE EQUIPO





**ANEXO # 4**

**PPO 2/2**

**SOLICITUD DE NORMATIVA INTERNA**

OFICIO N° 002  
Cuenca, Viernes 15 de Agosto de 2015

C.P.A.  
**Daniel González**  
**JEFE DE OPERACIONES DE NOVACREDIT S.A.**  
Presente.

Que la presente sirva para solicitarle su colaboración en la labor de la evaluación de control interno del departamento de riesgos, basado en el COSO II.

Por medio de la presente le solicitamos la entrega de la normativa interna de la empresa para el día **martes, 19 de agosto del presente año**, a partir de las **09H00** con el fin de aplicarle un Cuestionario de Evaluación Preliminar, para cualquier información puede remitirse al correo electrónico: **johnnochoa.h@hotmail.com**.

Agradezco la atención que tenga a bien brindar a la presente y me despido deseándole éxitos en sus labores diarias.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
John Ochoa Herrera

**ANEXO # 5****PPO 2.1****REGlamento INTERNO DE TRABAJO DE LA COMPAÑÍA  
NOVACREDIT S.A.**

Con el propósito de que los funcionarios, trabajadores y empleados que prestan sus servicios en la compañía "NOVACREDIT S.A.", y con el objeto de cumplir con las normas que el código de Trabajo señala, se expide el presente reglamento interno:

**ANTECEDENTES: NOVACREDIT S.A.**

Novacredit S.A., tiene su domicilio en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay y su objeto social son de servicios de administración y compra de cartera.

**CAPITULO I: PRINCIPIOS GENERALES.**

Art.1.- Todo funcionario y empleado de Novacredit S.A., debe tener conciencia que el correcto desempeño de sus funciones, cualquiera que sea su nivel, es parte fundamental del buen prestigio de esta compañía.

Art.2.- El trabajo de la Compañía está basado en una mutua confianza; por esta razón es indispensable que se guarde reserva y absoluto secreto sobre las operaciones que realiza la Compañía dentro de sus oficinas e instalaciones.

Art.3.- Los trabajadores deberán realizar sus actividades en medio de un ambiente de cordialidad, seguridad, confianza, cooperación y comunicación.

**CAPITULO II: DISPOSICIONES GENERALES**

Art.4.- La representación de Novacredit S.A., le corresponde al Gerente General de la compañía que haya sido legalmente nombrado.

Art.5.- Son empleados de Novacredit S.A., todas aquellas personas que presten servicios personales, bajo relación de dependencia, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo, a fin de garantizar y regular el normal y armónico desenvolvimiento de las relaciones laborales. En consecuencia, ni el empleador, ni los representantes de éste, ni los trabajadores podrán alegar su desconocimiento.

La Compañía exhibirá un ejemplar de este reglamento en un lugar visible para sus trabajadores.



**CAPITULO III: INGRESO**

Art.6.- Los trabajadores para prestar sus servicios dentro de la Compañía previo su ingreso deben entregar los siguientes documentos:

1. Cédula de Identidad (copia).
2. Certificado de votación (copia).
3. Dos fotos tamaño carnet.
4. Documentos legales que den fe de su estado civil.
5. Documentos probatorios de las cargas familiares presentadas (partida de nacimiento o cualquier documento adicional que de acuerdo a las circunstancias se considere necesario).
6. Certificados de estudios (títulos o actas de grado, certificados y diplomas adicionales).
7. Certificado del trabajo inmediatamente anterior que dé fe de valores retenidos para el pago del impuesto a la renta.
8. Certificado médico que demuestre que el trabajador goza de buena salud y no sufre de enfermedad alguna, para su posterior chequeo en la Compañía REDMEDICA S.A. siempre que no atente contra la integridad del trabajador.
9. En caso de que el empleado fuere menor de edad se requerirá además autorización por escrito del padre o representante, y autorización de la Dirección de Trabajo.

En caso de falsedad en cualquiera de los datos o documentos proporcionados, la Compañía procederá a dar por terminado el contrato de trabajo, previo Visto Bueno concedido por el Inspector del Trabajo, si el empleado ha superado el periodo de prueba.

**CAPITULO IV: JORNADA Y HORARIOS.**

Art.7.- Constituye una obligación del personal concurrir diaria y puntualmente al desempeño de sus labores, en los días hábiles y de acuerdo al horario asignado por la Compañía, y a lo dispuesto en el Código del Trabajo.

Son días hábiles todos los del año, excepto los considerados como feriados, los de celebración cívica nacional o de descanso obligatorio, legalmente establecidos.

Art.8.- La Compañía se encuentra facultada para establecer horarios especiales, previa aprobación del Director Nacional de Trabajo, cuando las necesidades de trabajo lo exijan, sin que esto signifique alteración a las normas legales vigentes.



**CAPITULO V: DEL TRABAJO SUPLEMENTARIO O EXTRAORDINARIO.**

Art.9.- El trabajo suplementario o extraordinario remunerado sólo podrá ser autorizado por el Administrador cuando se requiera satisfacer necesidades especiales de trabajo, el mismo que debe ser solicitado por separado ante el Inspector de Trabajo y previo convenio escrito entre las partes.

Art.10.- El trabajo realizado por quienes desempeñen funciones de confianza o dirección, esto es de quienes en cualquier forma representan al empleador o hagan sus veces, no tendrá limitaciones de jornada, debiendo trabajar el tiempo necesario para cumplir sus deberes, sin que esto implique remuneración adicional alguna.

Art.11.- No se considerará trabajo extraordinario o suplementario el que tuviere que realizarse como consecuencia de error del empleado, negligencia o abandono de sus labores.

**CAPITULO VI: DE LA ASISTENCIA Y LA PUNTUALIDAD.**

Art. 12.- Todos los funcionarios y empleados deben cumplir con el requisito de registrar su asistencia y puntualidad, utilizando para el efecto los respectivos controles.

Art.13.- La Compañía llevará un control de asistencia y puntualidad.

Art.14.- Los empleados una vez que hayan registrado su ingreso deben incorporarse en forma inmediata a sus labores.

Art.15.- Todos los funcionarios de la Compañía, están obligados a registrar su ingreso.

Art.16.- Los empleados deberán ingresar a sus labores de manera puntual.

El tiempo que inmediatamente después del ingreso sea empleado en actividades ajenas a sus funciones podrá considerarse como retraso o falta de puntualidad a la asistencia.

Art.17.- Cuando se produzca una falta por problemas de salud, ésta deberá ser justificada por el médico de la Asociación de Empresas del Parque Industrial (AEPIC) o con el certificado médico conferido por el IESS.

Los permisos para ausencias motivadas por tratamientos médicos y ocupaciones varias se solicitarán, siempre que sea posible, por lo menos con un día de anticipación.



Art.18.- Si un empleado por razones personales no pudiera concurrir a su trabajo, deberá notificar este particular al Administrador dentro de los treinta primeros

minutos de la jornada correspondiente, para que se proceda a reemplazarlo en sus funciones.

Art.19.- Los empleados a cuyo cargo se hallen valores o dinero, cuando por cualquier circunstancia deban abandonar su puesto, aún cuando sea por pocos minutos, deberán dejar con las debidas seguridades los valores o dinero a su cargo, prohibiéndose el encargo de valores y dinero sin autorización del jefe inmediato.

Art.20.- Aquellos empleados que dada la naturaleza de sus labores tuvieran a su cargo valores o dinero en efectivo, no podrán retirarse de su lugar de trabajo, sin haber concluido a satisfacción sus labores diarias.

La constatación de que el trabajo está concluido corresponde al jefe inmediato, quién autorizará al empleado a que se retire de su trabajo.

Art.21.- Toda solicitud para la obtención de licencias y permisos tendrá que ser comunicada al Administrador o a quién haga sus veces.

Art.22.- Se considerará como falta repetida a la puntualidad, para efectos de lo determinado en el art. 172 del Código del Trabajo, si un empleado dentro de un período mensual de labor en forma injustificada incurriere en atrasos en un número igual o mayor a tres veces.

Cuando las faltas fueren superiores a tres en un período mensual, las mismas se considerarán como causal para que la Compañía pueda solicitar el Visto Bueno de acuerdo a lo establecido en el Art. 172 del Código del Trabajo.

**CAPITULO VII: RETENCIONES EN LA REMUNERACION.**



Art. 23.- Sólo podrá retenerse de la remuneración de los empleados lo siguiente:

1. Dividendos de préstamos otorgados por el IESS
2. Préstamos otorgados por la Compañía y anticipos previamente autorizados y aprobados por el jefe inmediato, gerencia o "VP" de negocios y autorizados por el trabajador
3. Multas según lo determinado en este reglamento.
4. Retenciones ordenadas judicialmente.
5. Los demás permitidos por la Ley.

**CAPITULO VIII: DE LAS VACACIONES Y DE LAS LICENCIAS CON SUELDO.**

Art.24.- Anualmente la Administración elaborará el calendario de vacaciones.

Para hacer uso de sus vacaciones anuales conforme lo dispone el Código del Trabajo, los empleados deberán presentar la solicitud respectiva en la Oficina Administrativa ocho días antes de la fecha señalada en el calendario de vacaciones. Esta solicitud deberá contar con el visto bueno del jefe inmediato.

Art.25.- Novacredit S.A., está facultada para modificar o postergar los períodos de vacaciones de su Personal cuando existan razones que justifiquen este particular, de conformidad en lo establecido en el artículo 74 del Código de Trabajo





Art.25.- Novacredit S.A., está facultada para modificar o postergar los períodos de vacaciones de su Personal cuando existan razones que justifiquen este particular, de conformidad en lo establecido en el artículo 74 del Código de Trabajo

Art.26.- Tendrán derecho a licencia con sueldo los empleados que deban concurrir a conferencias, seminarios, visitas de observación y cualquier otro evento que a juicio de la Compañía convenga para un mejor entrenamiento y capacitación de su personal. Una vez concluido el evento de capacitación los empleados y funcionarios que hayan asistido deberán presentar un informe y un plan de entrenamiento teórico práctico que beneficie a los empleados de las diferentes áreas de la Compañía.

#### **CAPITULO IX: CAMBIOS EN LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS.**

Art.27.- La Gerencia podrá efectuar cambios de puestos o funciones en forma rotativa, con el objeto de incrementar la experiencia y debida capacitación de los empleados de la Compañía, sin que ello en ningún caso implique disminución de la remuneración económica, ni causa de despido para los efectos del Art. 192 del Código del Trabajo. Los cambios deberán ser informados al empleado por escrito por el gerente.

#### **CAPITULO X: DE LA ROPA DE TRABAJO Y LA APARIENCIA PERSONAL.**

Art. 28.- Los empleados y funcionarios de la Compañía deberán siempre presentarse correctamente vestidos.

El personal deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Seguridad e Higiene Industrial.

Dentro de las oficinas de la Compañía la vestimenta y apariencia deben ser llevadas con sobriedad y elegancia; los funcionarios y empleados que atienden al público deberán laborar con el uniforme entregado por la Compañía.

#### **CAPITULO XI: OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS:**

Art.- 29 A más de las obligaciones del Art.45 del Código del Trabajo, las que se entienden debidamente incorporadas a este reglamento interno, todo empleado deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Proporcionar los datos necesarios que forman el registro de empleados e informar a la Oficina Administrativa sobre los cambios que se produjeran en el estado civil, número de hijos, aumento o disminución de cargas familiares (nacimientos, defunciones u otros), adquisición de parentesco con empleados de la Compañía, dirección domiciliaria,




	<p>número telefónico, cursos terminados en centros educativos, (escuelas, colegios, universidades etc.) comprobando tales datos con las respectivas partidas o certificación de orden legal.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Ejecutar el trabajo conforme a las normas y procedimientos establecidos por la Compañía, a los manuales e instructivos de funciones y procesos, y a las instrucciones impartidas por sus superiores, realizando el mismo con iniciativa y eficiencia.</li><li>3. Asistir puntualmente a sus labores. Cualquier retraso deberá justificarse de acuerdo a lo establecido en este Reglamento.</li><li>4. Asistir puntualmente a los cursos de capacitación internos y externos, en los días y horarios que determine la Compañía y entregar copia de los certificados de asistencia o títulos obtenidos en la oficina Administrativa.</li><li>5. Mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo.</li><li>6. Cumplir los turnos de reemplazo.</li><li>7. Respetar el horario y turnos asignados, previa aprobación del Director Regional de Trabajo</li><li>8. Acatar las normas de Seguridad e Higiene vigentes en la Compañía.</li><li>9. Utilizar adecuadamente el material, útiles o enseres, así como computadoras, copiadoras, impresoras, internet, mail, fax y demás bienes de Novacredit S.A., únicamente para el desempeño de las funciones asignadas.</li><li>10. Guardar la debida reserva y confidencialidad sobre las claves asignadas para el desempeño de sus funciones.</li><li>11. Reducir a un mínimo las llamadas telefónicas personales, tanto internas como externas, incluidas las de celulares.</li></ol>	
--	--	--





**ANEXO # 6**  
**PAP 2.2**

	<b>SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS</b>	<b>16</b>
<b>EXTRACTO</b>		
<b>CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA NOVACREDIT S.A.</b>		
<p>La compañía <b>NOVACREDIT S.A.</b>, se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Noveno del Cantón CUENCA, el 03/Abril/2012, fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución SC.DIC.C.12. 253 05 de ABRIL 2012.</p>		
<p><b>1.- DOMICILIO:</b> Cantón CUENCA, provincia de AZUAY.</p>		
<p><b>2.- CAPITAL:</b> Suscrito US\$ 300.000,00 Número de Acciones 300.000 Valor US\$ 1,00; Capital Autorizado: US\$ 600.000,00</p>		
<p><b>3.- OBJETO:</b> El objeto de la compañía es: "A) BRINDAR LOS SERVICIOS DE ASESORÍA EN LOS CAMPOS ECONÓMICO, JURÍDICO, FINANCIERO, INMOBILIARIO, EMPRESARIAL, NEGOCIOS INSTITUCIONALES, COMERCIAL, EN PROCESOS DE EMISIÓN, NEGOCIACIÓN Y ENAGENACIÓN DE DOCUMENTOS, TÍTULOS VALOR, FACTURAS Y CARTERA COMERCIAL A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DEL ECUADOR. B) LA ASESORÍA EN PROCESOS DE GENERACIÓN (ORIGINACIÓN) DE CARTERA COMERCIAL DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DEL ECUADOR. C) LA COMPRA VENTA DE DOCUMENTOS DE CRÉDITO. D) NEGOCIACIÓN Y COMPRA VENTA DE CARTERA. E)..."</p>		
<p>Cuenca, 05 de abril de 2012</p>		
<p>Dr. Santiago Jaramillo Malo <b>INTENDENTE DE COMPAÑÍAS DE CUENCA</b></p>		
		<b>LD</b>



01



## ESCRITURA NRO.

## ESCRITURA PÚBLICA DE CONSTITUCIÓN

## DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA

NOVACREDIT S. A.

OTORGADA POR:

VAZPRO S. A. Y OTROS

CUANTÍA: \$300.000,00

\*\*\*\*\*AC\*\*\*\*\*

En la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, República del Ecuador, A LOS TRES DÍAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL DOCE, ante mí, DOCTOR EDUARDO PALACIOS MUÑOZ, NOTARIO NOVENO DEL CANTÓN CUENCA, Intervienen en el otorgamiento de esta escritura, el <sup>2º</sup> Econ. Fernando Vázquez, como Representante Legal de VAZPRO S. A. y el <sup>2º</sup> Dr. Mauricio Vázquez, como representante Legal de VAPCORPORACION CIA. LTDA., conforme consta de los respectivos nombramientos que se adjuntan y habilitan la celebración de esta escritura pública; y, por sus propios derechos, el <sup>2º</sup> Ing. Fausto Córdova Orellana, el <sup>4º</sup> Dr. Sergio Ramos y la <sup>5º</sup> Ing. Daniela Ramos, ecuatorianos, de estado civil casados, mayores de edad, domiciliados en la ciudad de Cuenca, hábiles para obligarse y casados, mayores de edad, domiciliados en la ciudad de Cuenca, hábiles para obligarse y contratar, a quienes, por presentar el documento de identidad, de conocer doy fe y luego de verificar la libertad con la que proceden, así como instruidos que han sido, por mí el Notario, respecto del objeto y resultados del presente instrumento, manifiestan que elevan a escritura pública el contenido de la siguiente minuta: "SEÑOR NOTARIO: En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase insertar una de constitución de una Sociedad Anónima, contenida en las siguientes cláusulas: CLÁUSULA PRIMERA: COMPARECIENTES. Intervienen en el otorgamiento de esta escritura: el Econ. Fernando Vázquez, como Representante Legal de VAZPRO S. A., el Dr. Mauricio Vázquez, como representante Legal de VAPCORPORACION CIA. LTDA., conforme consta de los



respectivos nombramientos que se adjuntan y habilitan la celebración de la escritura pública; y, por sus propios derechos, el Ing. Fausto Córdova Orellana, el Dr. Sergio Ramos y la Ing. Daniela Ramos, ecuatorianos, de estado civil casados, mayores de edad, domiciliados en la ciudad de Cuenca, hábiles para obligarse y contratar. **CLÁUSULA SEGUNDA: DECLARACIÓN DE VOLUNTAD.** Los comparecientes declaran que constituyen, como en efecto lo hacen, una Sociedad Anónima, que se someterá a las disposiciones de la Ley de Mercado de Valores y la Ley de Compañías, del Código de Comercio, a los convenios de las partes y a las normas del Código Civil. **CLÁUSULA TERCERA: ESTATUTO DE LA COMPAÑÍA.** Título I. Del nombre, domicilio, objeto y plazo. Artículo 1°. **Nombre.-** El nombre de la compañía que se constituye es NOVACREDIT S.A. Artículo 2°. **Domicilio.-** El domicilio principal de la compañía es el cantón Cuenca de la provincia del Azuay. Podrá establecer agencias, sucursales o establecimientos en uno o más lugares dentro del territorio nacional o en el exterior, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes. Artículo 3°. **Objeto.-** El objeto social de la compañía será: A) Brindar los servicios de asesoría en los campos económico, jurídico, financiero, inmobiliario, empresarial, negocios institucionales, comercial, en procesos de emisión, negociación y enajenación de documentos, títulos valor, facturas y cartera comercial a establecimientos comerciales del Ecuador. B) La asesoría en procesos de generación (originación) de cartera comercial de bienes muebles e inmuebles a establecimientos comerciales del Ecuador. C) La compra venta de documentos de crédito. D) Negociación y compraventa de cartera. E) Invertir sus fondos en valores, proyectos o cualquier instrumento que así convenga a sus intereses. F) Como garantía de la cartera adquirida podrá recibir prendas, hipotecas,



fideicomisos mercantiles en garantía y demás documentos otorgados para seguridad de su cumplimiento. ~~6/~~ Adquirir, poseer, arrendar en cualquier forma, transferir, gravar, disponer, administrar y vender toda clase de bienes muebles y bienes raíces que sean necesarios y convenientes para realizar el objeto de la

2

*[Firma]*



compañía. ~~II/~~ Actuar como mandante o mandataria de personas naturales o jurídicas a través de su representante legal. ~~IV/~~ Para el cumplimiento de sus fines, la compañía, en general, podrá celebrar y ejecutar válidamente todo género de contratos o actos lícitos civiles o comerciales, crediticios, industriales, financieros, laborales, fiduciarios, de titularización, propiedad intelectual, que estén permitidos por las leyes y relacionados con su objeto social y los que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones



que legalmente o convencionalmente se deriven de la existencia y la actividad de la sociedad para la realización de una actividad determinada. Artículo 4°. Plazo.- El plazo de duración de la compañía es de cincuenta años, contados desde la fecha de inscripción de la escritura. La compañía podrá disolverse antes del vencimiento del plazo indicado, o podrá prorrogarlo, sujetándose, en cualquier caso, a las disposiciones legales aplicables. Título II. Del Capital. Artículo 5°. Capital y acciones.- La compañía tendrá un capital autorizado de seiscientos mil dólares de los Estados Unidos de América. El capital suscrito y pagado de la compañía es de trescientos mil (300 000) dólares de los Estados Unidos de América, dividido en trescientos mil acciones nominativas y ordinarias de un dólar de valor nominal, cada una. Si la compañía resuelve emitir posteriormente nuevas acciones, tendrán preferencia en su suscripción los legítimos poseedores de las acciones al momento de hacerse una nueva emisión y a prorrata de ellas, debiendo tales legítimos poseedores ejercer su derecho al respecto dentro del plazo y en la forma prevista en la ley pertinente; vencido el plazo, las acciones podrán ser ofertadas al público o a los accionistas, conforme lo resuelva la Junta General, la misma que determinará las bases de la emisión de acciones y la forma de pago que a de regir para los accionistas y para el público. Los títulos de acciones que se emitan por futuros aumentos de capital, contendrán el número de serie y orden. Artículo 6°. Títulos de Acciones: La compañía entregará a cada accionista los Certificados Provisionales o títulos que acrediten la propiedad de las acciones, de acuerdo con la Ley. Los Títulos de las acciones, que podrán contener una o más de ellas, serán



suscritos por el Presidente y Gerente General de la compañía, y serán entregados a cada accionista de acuerdo al número de las acciones que le corresponda según el aporte pagado. **Artículo 7°.- Participación de los Accionistas:** Los accionistas de la compañía participarán en las utilidades o pérdidas que se generen, en proporción a su capital pagado. **Artículo 8°.- Aumento o Disminución de Capital:** El capital social de la compañía podrá ser aumentado o disminuido en cualquier tiempo, cuando así lo acuerde la Junta General de Accionistas, convocada expresamente para ese objeto, resolución que deberá tomarse por una mayoría de votos que represente cuando menos la mitad del capital pagado concurrente a la reunión. Los accionistas gozarán de preferencia para la suscripción de nuevas acciones, en proporción a las que posean al momento de resolverse y aprobarse dicho aumento. Este derecho se ejercerá de conformidad con la Ley. **Título III. Del gobierno y de la administración. Artículo 9°.- Administración y Representación Legal:** La administración de la Compañía estará a cargo de la Junta General, el Directorio, el Presidente y el Gerente General. La representación legal de la compañía será ejercida por el Gerente General en forma individual. **Artículo 10°.- La Junta General:** La Junta General, formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos, es el organismo supremo de la compañía. **Artículo 11°.- Juntas Ordinarias y Extraordinarias:** La Junta General de Accionistas podrá ser Ordinaria o Extraordinaria. La Ordinaria se reunirá cuando menos una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización de cada ejercicio económico de la compañía, y conocerá obligatoriamente los asuntos señalados en el artículo doscientos treinta y cuatro de la Ley de Compañías, así como cualquier otro asunto que conste en la respectiva convocatoria, la Extraordinaria se reunirá cuando fuere convocada con ese carácter. En los dos casos, se conocerá y resolverá únicamente sobre los asuntos



constantes en la convocatoria, bajo sanción de nulidad, salvo las excepciones legales. Artículo 12° Convocatoria: Las Juntas Generales Ordinarias o Extraordinarias, serán convocadas por la prensa en uno de los periódicos de mayor circulación en el

4

10

03



domicilio de la compañía, cuando menos con ocho días de anticipación al día fijado para la reunión, en tales ocho días no se contarán ni el de la publicación ni el de la reunión. En la convocatoria se indicarán los asuntos a tratarse, el lugar, día y hora fijados para la reunión.

La convocatoria la hará el Presidente de la Compañía, o el Gerente General. Artículo 13°.

**Asistencia a las Juntas:** Los accionistas podrán asistir personalmente a las sesiones de Junta General, o hacerse representar por otro accionista o por un tercero mediante una carta



poder para cada Junta, dirigida al Presidente de la Compañía. Los accionistas tienen la obligación de registrar en la compañía su nombre, su firma, estado civil, nacionalidad, domicilio y lugar donde deben recibir comunicaciones de la compañía, así como cuando se presenten cambios o modificaciones en los datos registrados. **Artículo 14°.** **Quórum:** Para que la Junta General, Ordinaria o Extraordinaria, pueda reunirse válidamente y tomar decisiones en primera convocatoria, se requiere la presencia de por lo menos la mitad del capital pagado; en segunda convocatoria se reunirá con el número de accionistas presentes, debiendo comunicarse el particular en la Convocatoria. En la segunda convocatoria no podrá modificarse el objeto de la primera convocatoria. **Artículo 15°.** **Juntas Universales:** Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, la Junta se entenderá convocada y quedará válidamente constituida en cualquier tiempo y en cualquier lugar dentro del territorio nacional para tratar cualquier asunto, siempre que esté presente todo el capital pagado y todos los accionistas deberán suscribir el acta, bajo sanción de nulidad y aceptar por unanimidad la celebración de la Junta. **Artículo 16°.** **Votación:** La Junta, Ordinaria o Extraordinaria, tomará decisiones con la mayoría de los votos del capital pagado concurrente a la reunión. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría numérica. Los accionistas, en las sesiones de Junta General, tienen derecho a voto en proporción a su capital pagado. **Artículo 17°.** **Dirección de las Sesiones:** Las sesiones de Junta General serán presididas por el Presidente de la Compañía y, en su falta, por el Gerente General; en ausencia de ambos, dirigirá la sesión un miembro del Directorio u otro accionista designado





por la Junta General. Actuará de Secretario el Gerente General y, en caso de falta del mismo, se elegirá un Secretario Ad-hoc designado por la Junta General. **Artículo 18°**

**Derechos y Atribuciones de la Junta General:** La Junta General de Accionistas tiene los siguientes derechos y atribuciones: a) Elegir a los vocales principales y suplentes que formarán el Directorio de la compañía, y fijar sus honorarios; b) Designar al Presidente y Gerente General de la Compañía; c) Designar y remover al Comisario Principal y Suplente, así como fijar sus remuneraciones; d) Conocer anualmente los informes que presenten los administradores y el comisario; e) Conocer anualmente sobre el balance general y los estados de resultados; f) Disponer el reparto de utilidades, amortización de Pérdidas y Fondos de Reserva Legal; g) Resolver sobre cualquier modificación al contrato social; h) Resolver sobre la formación de reservas facultativas; i) Resolver sobre el aumento o disminución del capital, prórroga o disminución del plazo de la compañía; j) Resolver sobre la disolución anticipada de la compañía; k) Nombrar liquidadores; l) Interpretar en forma obligatoria los presentes estatutos; y, m) Las demás establecidas en la ley y en otros preceptos de los estatutos de la Compañía. **Artículo 19°**

**Obligación de las Decisiones de la Junta:** Las resoluciones de la Junta General de Accionistas, legalmente tomadas, son obligatorias para todos los accionistas, aun cuando no hubieren concurrido a la reunión, dejando a salvo el derecho de oposición establecido en la ley. **Artículo 20°**

**Actas:** De cada sesión de Junta General se dejará constancia en actas, las mismas que estarán suscritas por el Presidente de la compañía y por el Secretario que actuaron en la reunión. **Artículo 21°**

**El Directorio:** El Directorio de la compañía estará integrado por cinco vocales principales, siendo uno de ellos el Presidente de la Compañía, y cinco suplentes electos por la Junta, estos últimos actuarán, en orden de elección, en reemplazo de cualquier director



## ANEXO # 2

### FACTURA DEL CONCESIONARIO

		<b>RUC:</b> 1790258645001 <b>FACTURA No.</b> 011-105-000000352 NUMERO DE AUTORIZACION 1806201517163617902586450018304517689 <b>FECHA Y HORA DE AUTORIZACION:</b> 2015-08-18 17:16:36.418 <b>AMBIENTE:</b> PRODUCCION <b>EMISION:</b> NORMAL Clase de Acceso 
<b>METROCAR S.A.</b> Dir. Matriz: AV. 10 DE AGOSTO N01-152 y AV. MARIANA DE JESUS Dir. Sucursal: VIA INTEROCEANICA SN y GONZALEZ SUAREZ Contribuyente Especial No: 5368 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI		
Razón Social / Nombres y Apellidos: VALENZUELA CEDAÑO VICTOR OSWALDO Fecha Emisión: 2015-08-18		Identificación: 1718237462

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant.	Descripción	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Precio Unit.	Desc.	Precio Total
BLDCB037950 375274	BLDCB037 05037527 4	1.00	Modelo: GRAND VITARA S2 NEXT AC 2.4 GP 4X4 TA Marca: SUZUKI Chasis: BLDCB037050375274 Motor: S4B - 1200 CM3 RAM/MC/PN: 87743225468 Color: PL/DND Cable: JEEP Tipo: 4X2 5 PUERTAS Opcion: EQUIPOS Combustible: GASOLINA Cilindros: 2.363 Año: 2016 Peso: 1.5 Peso Bruto: 2.1 Cap. Carga: 55 Autoclave: JEEP	Descuento: 4	IVA: 12	—	\$ 29008.99	\$ 1160.36	\$ 27848.57
1126393E	1126393E	1.00	SEGURO LLANRA EMERGENCIA S2	Descuento: 0	IVA: 12	CodB: 1126393E	\$ 106.41	\$ 0.00	\$ 106.41
50211819E	50211819 E	1.00	LAMINAS DE SEGURIDAD TRANSPARENTES	Descuento: 0	IVA: 12	CodB: 50211819E	\$ 160.55	\$ 0.00	\$ 160.55
9502689	9502689	1.00	FORBOS ASIENTOS CUERO GRATITO	Descuento: 0	IVA: 12	CodB: 9502689	\$ 892.86	\$ 0.00	\$ 892.86

#### Información Adicional

**INFO TRANSACCION**  
 Agencia: TIL TUMBACO  
 Ciudad: QUITO  
 Vendedor: METROCAR S.A.  
 Rm: 011 - 2FV - 69570  
**FACTURA DE COMPRA**  
 00111000059326  
**FORMA DE PAGO**  
 OPERACION DE CREDITO  
 Fecha vencimiento: 18/10/2015  
**DETALLE**  
 VENTA CON RESERVA DE DOMINIO A FAVOR DE NOVACREDIT S.A.  
**INFO CLIENTE**  
 CIUDAD: QUITO  
 REF.  
 DIR: AVENIDA REPUBLICA DEL SALVADOR SN Y  
 AVENIDA NACIONES UNIDAS  
 TEL: 02257100 - 09445075  
 EMAIL: js.echeverria@hotmail.com  
**EMAIL**  
 js.echeverria@hotmail.com

SUBTOTAL 12%	\$ 29008.99
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	\$ 29008.99
TOTAL Descuento	\$ 1160.36
IVA 12%	\$ 3481.01
VALOR TOTAL	\$ 32489.40



## ANEXO # 8.

## SOLICITUD DE CREDITO DEL CONCESIONARIO

SOLICITUD DE CREDITO PERSONA NATURAL		AUTOMOTORES CONTINENTAL	
AGENCIA Y FECHA ..... AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. - MARISC DEUDOR		<input type="checkbox"/>	
VENDEDOR ..... RAQUEL FERNANDA GARCIA RAMIREZ GARANTE		<input type="checkbox"/>	
22 junio - 2015			
<b>PARA USO EXCLUSIVO DE AUTOMOTORES CONTINENTAL</b>			
X	MARCA: CHEVROLET	MODELO: AVEO ACTIVO 1.4L 4P STI AÑO: 2015	
Valor del Auto con IVA	17890,00	Aseguradora	Monto total
Gastos Administrativos		Garantía Extendida	(-) Cuota Inicial 4500,00
Dispositivo de Seguridad		Seguro de Vida	Monto a financiar 13390,00
Accesorios	Otros	Pago Mensual	Plazo / Tasa 60 /
<b>DATOS PERSONALES</b>			
Nombres Completos NARCIZA DE JESUS DAVILA JARAMILLO		Profesión: COMERCIANTE	
C.I. <input type="checkbox"/> Pasap. <input type="checkbox"/>	*708369671	Ciudad y País: Ecuador - PICHINCHA - QUITO	
Dirección Domicilio:	CALLE F 160 Y CALLE QUILLANAN	e-mail: NOLIAE@GMAIL.COM	
Telfs:	023001076 / 098678840	Nacionalidad: Nacional	
Fecha de Nacimiento:	8/15/1962	Separar. Bienestar: NO X	
Estado Civil:	Divorciado	Vivienda:	
No. Cargas:	0		
Tiempo en Domicilio Actual:	13 Años 0 Meses		
<b>INFORMACION LABORAL:</b>			
Empresa donde Trabaja: DISTRIBUCION PRODUCTOS CONFITES, COLOMBINA, MONDELES		Empresa Anterior: **	
Actividad Empresa:	OTROS PRODUCTOS ALIMENTICIOS	Posición / Cargo: **	
Posición / Cargo:	Preparador de Negocio	Antigüedad: **	
Fecha de ingreso:	6/2013	Telfs./Ciudad ** PICHINCHA - QUITO	
Dirección de Empresa/Ciudad:	CALLE F PICHINCHA - QUITO	Actividad propia: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Telfs:	023001076		

\*\* LLENAR CUANDO EL TIEMPO DE ANTIGÜEDAD ACTUAL ES MENOR A UN AÑO

<b>COPIE</b>			
Nombres Completos		Profesión:	
C.I. <input type="checkbox"/> Pasap. <input type="checkbox"/>		Ciudad y País: Ecuador - PICHINCHA - QUITO	
Dirección Domicilio:	CALLE F 160 Y CALLE QUILLANAN	e-mail:	
Telfs:		Nacionalidad:	
Fecha de Nacimiento:	20/06/2015	Empresa Anterior: **	
Actividad Empresa:		Posición / Cargo: **	
Posición / Cargo:		Antigüedad: **	
Fecha de ingreso:	6/2015	Telfs./Ciudad **	
Dirección de Empresa:		Actividad propia: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Telfs:			

DIRECCION DE ENVIO CORRESPONDENCIA:		TRABAJO	DOMICILIO	RETENER
<b>INGRESOS MENSUALES FAMILIARES</b>		<b>GASTOS MENSUALES FAMILIARES</b>		
Salario Mensual	3.500,00	Alquiler		50,00
Otros Ingresos (especificar)		Alimentación, Vestido, otros		
Salario mensual cónyuge		Educación		
Otros Ingresos (especificar)		Prestamos (pago mensual)		
TOTAL INGRESOS (A)	3.500,00	Tarjetas de Crédito (diferido mes)		
AHORRO MENSUAL (A-B)	3.450,00	TOTAL EGRESOS (B)		50,00
Otros Ingresos solicitante:				
Otros Ingresos cónyuge:				

REFERENCIAS BANCARIAS			
Institución	Titular de la Cuenta	Cta. Corriente #	Cta. Ahorro #
COOP DAQUILEMA			
Nombre Tarjeta de Crédito			
Banco Emisor	No. Tarjeta		

REFERENCIAS COMERCIALES			
Institución	Dirección/Ciudad	Teléfono (1)	Teléfono (2)

REFERENCIAS PERSONALES Y/O FAMILIARES QUE NO VIVAN CON USTED			
Nombre	Dirección/Ciudad	Teléfono (doméstico)	Relación/Papero
DORA VALLÉ	ENENCA CONUNTO TERRANOVA - QUITO	22857550	HIJO(A)
ANA BELEN ESPIN	AV. MALDONADO - QUITO	22691796	HIJO(A)

ACTIVOS Y PROPIEDADES			
Casa/Dpto. - Terreno (m <sup>2</sup> )	Dirección/Ciudad	Hipotecado a favor de:	Valor Comercial
Casa	Y CALLE QUILLANAN		180.000,00
			-
Vehículo/Marca/Modelo	Año / Placas	Préstado a favor de:	Valor Comercial
			-



KIA			15.000,00
Tipo de inversión	Institución	Fecha de Vencimiento	Valor
Otros Activos (Bonos, Acciones, etc)	Institución	Finalidad(es)	Valor
TOTAL DEL ACTIVO (C)			

PASIVOS Y OBLIGACIONES:

Banco / Institución	Propósito / Destino	Monto Inicial	Plazo	Pago Mensual
Tarjeta de Crédito	Fecha Vencimiento	Pago Corriente	Pago Diferido	

DETALLE DE DIFERIDOS:

Tarjeta de Crédito	Monto Original	Pago Mensual	Saldo Actual
TOTAL DEL PASIVO (D)			
TOTAL DEL PATRIMONIO (C-D)			

OBSERVACIONES: INVERSION \$15.000, MUEBLES Y ENSERES \$10.000

DECLARACION DE FONDOS:  
LOS FONDOS DE ESTA TRANSACCION PROVIENEN DE:

LOS FONDOS DE ESTA TRANSACCION SE UTILIZARAN PARA:

Recepción de fondos: Declaro que los fondos entregados a Automotores Continental S.A., son lícitos y consecuentemente no provienen de ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y sicotrópicas o cualquier otra actividad tipificada en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Sicotrópicas.

Autorizamos expresamente a AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. para que:

- 1- Efectuar el análisis y verificación de los datos proporcionados a efecto de realizar un proceso de precalificación del crédito.
- 2- Otorgar de cualquier fuente de información, incluida la Central de Rangos, la(s) referencias e información personal(es) sobre el comportamiento crediticio, manejo de cuenta(s) corriente(s), de ahorro, tarjeta(s) de crédito, etc., y en general sobre el cumplimiento, obligaciones y demás activos y pasivos.
- 3- Poder utilizar, transferir o entregar dicha información autoridades competentes, organismos de control, Buró de información crediticia y otras instituciones o personas jurídicas legal o reglamentariamente facultadas, así como para que pueda hacer público el comportamiento crediticio.
- 4- Realizar el análisis que considere pertinente e informar documentariamente a las autoridades competentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones inusuales o sospechosas.

Firma Deudor / Firma Cónyuge / Firma Garante / Cónyuge / Fecha

ANEXO # 9

PPT 1

TAREAS EN EL PROCESO DE GENERACIÓN DE CONTRATOS EN EL PROGRAMA DE WORKFLOW		
No DE TAREA	DETALLE	TIEMPO
1	Buscar el No. de Requerimiento con el número de cedula del cliente	2 minutos
2	Ingresar en la tarea del analista, grabar y pasar a la siguiente tarea	3 minutos
3	Tarea de Scoring Crediticio	2 minutos
4	Marcar Documentos Legales, grabar y pasar	4 minutos
5	Ingresar en decide Jefe de Créditos, llenar los datos del cliente	30 minutos



6	Tarea decide comité de Crédito, confirmamos los datos del vehículo financiado, grabar y pasar de tarea	5 minutos
7	Respuesta al Concesionario, grabar.	3 minutos
8	Tarea del concesionario, Decide seguir Proceso y continuar.	6 minutos
9	Ingreso de Factura, detallamos la información, grabar y seguir con la siguiente tarea	7 minutos
10	Información Informativa, confirmamos datos y pasamos a Revisión	3 minutos
Total en tiempo de tareas		65 minutos

Filtrado de Tareas		
No DE TAREA	DETALLE	TIEMPO
1	Tarea de Asistente de Riesgos, Ingresamos todos los datos del cliente, vehículo y de la Factura.	30 minutos
2	Tarea de Revisión de Contratos, confirmamos los datos de Información Operativa, pasamos a Revisión.	5 minutos
Total en tiempo de tareas filtradas		35 minutos

Total en tiempo de tareas	65 minutos
( - )Total en tiempo de tareas filtradas	(-)35 minutos
<b>Optimización de tiempo</b>	<b>30 minutos</b>

## ANEXO # 10

### DISEÑO DE TESIS



## DISEÑO DE TESIS

1. **TEMA:** “Evaluación del control interno al departamento de riesgos de la empresa Novacredit, basado en el COSO II”

2. **IMPORTANCIA:**

Un Control Interno en el departamento de riesgos, fortalecerá la seguridad del sistema de financiamiento, mediante procedimientos administrativos, comerciales, análisis y generación de créditos, que ayudaran a cumplir los objetivos, a través de la detección de errores e irregularidades que permiten implementar métodos y sistemas que mejoraran las actividades.

3. **OBJETIVOS:**

**Objetivo General:**

- ✓ Evaluar el control interno al departamento de riesgos de la empresa Novacredit, basado en el COSO II, para medir cumplimiento de metas y objetivos para beneficio directo de sus Socios.

**Objetivos Específicos:**

- ✓ Conocer los aspectos generales de la empresa en general, al cual vamos a practicar la tesis de la evaluación del control interno.
- ✓ Identificar los aspectos generales del control interno y su importancia.
- ✓ Describir el método del control interno basado en el COSO II.
- ✓ Elaborar y presentar un informe con su respectiva documentación, análisis e interpretación de resultados y recomendaciones.

4. **MARCO CONCEPTUAL:**

➤ **Control Interno**

**Concepto**

El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas y planes de organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en



la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)

Los componentes del control interno son:

- Ambiente de Control
- Evaluación del Riesgo
- Actividades de Control
- Sistema de Información Contable
- Monitoreo

➤ **RIEGOS**

Es todo evento, que de hacerse realidad, impedirá o comprometerá el logro de los objetivos o metas establecidas.

Es la probabilidad de ocurrencia o no de un hecho.

(Eco. Teodoro Cubero, Auditoria de Gestión II)  
(ABRIL).

➤ **CREDITOS.**

El crédito automotriz es el financiamiento para la adquisición de un automóvil, se puede liquidar el monto del auto en pagos que pueden variar desde 12 hasta 60 meses, según el lugar en que se esté solicitando y se le agregan los intereses generados durante ese tiempo al capital original (se utilizan intereses ordinarios). Los créditos automotrices normalmente se otorgan en tasas de interés fijas y con un enganche no menor al 25% del valor del auto. Estos créditos pueden obtenerse en instituciones bancarias, directamente con las concesionarias de cada marca o con SOFOMS (Sociedades Financieras de Objeto Múltiple)

➤ **EFICIENCIA.**

*Es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados. 2. Es una relación técnica entre entradas y salidas. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.*

*(<http://www.auditool.org/blog/control-interno/824-eficacia-y-eficienci>, extraído el 28 de marzo 2015)*

➤ **MODELO COSO II.**



Desde la primera definición del control interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949 y las modificaciones incluidas en SAS N. 55 en 1978, este concepto no sufrió cambios importantes, hasta la aparición del denominado “INFORME COSO” sobre el control interno, publicado en Estados Unidos en 1992. El informe de esta comisión fue encomendado a la firma internacional Coopers & Lybrand y traducido al español en asociación con el Instituto de Auditores de España, en 1997.

Este gran documento ha sido el inicio para un estudio muy profesional y a fondo de la problemática del control interno a fin de fortalecerlo en la empresas y el Gobierno para evaluarlo en pro de mejorar las 5 Es de Auditoría de Gestión, de facilitar la Auditoría Financiera, y de tecnificar la prevención e investigación de actos fraudulentos a cargo de la Auditoría Forense

## 5. ESQUEMA TENTATIVO:

- I. CAPITULO I
  - 1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA
  - 2. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA
  - 3. MISION
  - 4. VISION
  - 5. OBJETIVOS
    - i. OBJETIVOS GENERALES
    - ii. OBJETIVOS ESPECIFICOS
  - 6. ORGANIGRAMA
  - 7. UBICACIÓN GEOGRAFICA
- II. CAPITULO II
  - ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO
  - 1. DEFINICION DEL CONTROL INTERNO
  - 2. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO
  - 3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO
  - 4. METODOS DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
    - i. METODO NARRATIVO
    - ii. METODO CUESTIONARIO
    - iii. METODO FLUJOGRAMAS
  - 5. CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO
  - 6. RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO
- III. CAPITULO III
  - CONTROL INTERNO SEGÚN EL MODELO COSO II
  - 1. ORIGEN
  - 2. DEFINICION
  - 3. IMPORTANCIA
  - 4. EFECTIVIDAD
  - 5. COMPONENTES
    - i. AMBIENTE DE CONTROL





1. FACTORES DEL AMBIENTE DE CONTROL
- ii. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
- iii. IDENTIFICACION DE EVENTOS.
- iv. EVALUACION DE RIESGOS
- v. RESPUESTA AL RIESGOS
- vi. ACTIVIDADES DE CONTROL
- vii. INFORMACION Y COMUNICACIÓN
- viii. MONITOREO
- IV. CAPITULO IV
- APLICACIÓN, PRACTICA DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE RIESGOS
1. CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
- V. CAPITULO V
- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 6. Bibliografía y Anexos

Holmes, A. (1994) Auditorías Principios y Procedimientos. Quinta Edición, Editorial Hispanoamérica - México. Pág. 9

Mantilla B., Samuel A., (2008) Auditoría Financiera de PYMES, Primera Edición Editorial Ecoediciones - Colombia; Pág. # 12:22

Catácora, F. (1996) Sistemas y Procedimientos Contables, Primera Edición, Editorial McGraw/Hill - Venezuela, pág. #238.

*Coordinador: CP. Dante Orlando Malica*

*Joven: CP. Gustavo Daniel Abdelnur*

### **Eloy González Acosta**

Maylié Almeida González

Las Tunas 2008

Cuba

Centro Universitario de las Tunas.

Maestría Contabilidad Gerencial.

Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos64/auditoria-interna-papel-control-interno/auditoria-interna-papel-control-interno2.shtml#ixzz3V8gOudWM>

## 7. CRONOGRAMA:(adjunto en formato Excel)



PROCESO DE ELABORACION DE LA TESIS		NOVACREDIT S.A	TIEMPO															
PLAN DE ACCION																		
CRONOGRAMA																		
	PROCESO	TEMA	PERIODOS															
			1 mes				2mes				3mes				4mes			
1.	CAPITULO 1	RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA	■	■														
		MISION, VISION, OBJETIVOS			■													
	ASPECTOS GNERALES DE LA EMPRESA	ORGANIGRAMA				■	■											
2.	CAPITULO 2	DEFNICION, IMPORTANCIA Y OBJETIVOS				■	■	■										
	ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO	METODO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO				■	■	■										
		CLASIFICACION Y RESPONSABLES DEL C.I				■	■	■										
3.	CAPITULO 3								■	■	■							
	CONTROL INTERNO SEGÚN EL MODELO COSO II								■	■	■							
4.	CAPITULO 4	APLICACIÓN, PRACTICA DE LA EVALUACION DEL C.I										■	■	■	■	■	■	
5.	CAPITULO 5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES														■	■	

## 8. RECURSOS:

- Postulante.
- Director de tesis.
- Gerente de Riesgos de la empresa Novacredit"

### Fuentes de Internet:

- Plan Estratégico. <http://manualesydefiniciones.blogspot.com/2007/04/plan-estrategico.html>. Acceso: 27-11-2012.
- Finanzas Populares. <http://www.codesarrollo.fin.ec/finanzas-populares.html>. Acceso: 25-11-2012.
- Gestión de finanzas personales. [https://www.chase.com/ccpmweb/spanish/document/PFM\\_Spanish.pdf](https://www.chase.com/ccpmweb/spanish/document/PFM_Spanish.pdf). Acceso: 24-11-2012.
- Herramientas administrativas y Contables. <http://www.proyectopromes.org/userfiles/file/contabyadmin.pdf>. Acceso 27-11-2012.
- Asociación Ecos del Huallil. <http://ecosdelhuallil.blogspot.com/>. Acceso 27-11-2012.



- Diseño de sistema contable y control interno. <http://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/65/1/T72669.pdf>. Acceso: 10/12/2012.
- COSO. <http://www.slideshare.net/alaquito/coso-version-mail>. Access: 10-12-2012.
- Control Interno, Informe COSO. <http://www.slideshare.net/Uro26/control-interno-informe-coso>. Acceso: 09/12/2012.
- Presentaciones - Gestion de Riesgos ERM - COSO II. <http://FPresentaciones%2FTelecomunicaciones%2F%255BPD%255D%2520Presentaciones>. Acceso: 11-12-2012.
- Planificación Estratégica. <http://www.slideshare.net/umuberuto/planificacion-estrategica-elementos-conceptuales>. Acceso: 08/12/2012.
- Indicadores de gestión. <http://www.slideshare.net/controlgestionarmada/indicadores-de-gestion>. Acceso: 07/12/2012.
- Indicadores. <http://www.valoryempresa.com/archives/indicadores.htm>. Acceso: 08/12/2012.

#### ANEXO 5.

Evaluación de control, teoría luego enfoque de control, módulo nia (300)

Nía 330 práctica, conclusiones y recomendaciones pruebas de control pruebas sustantivas concepto (clase 8)

240 responsabilidades de control interno.

Información financiera y un papel de trabajo